

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

**Кафедра правовой психологии, судебной экспертизы и педагогики**

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,  
проректор по учебной работе

С.Н. Туманов



« 2017 г.

## **Рабочая программа дисциплины**

### **«Психологический практикум»**

по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических  
комплексов»

квалификация «бакалавр»

форма обучения – очная, заочная

Саратов – 2015

## Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки.....	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины .....	4
5. Объем дисциплины.....	6
6. Структура учебной дисциплины .....	7
7. Содержание дисциплины .....	12
8. Методические указания обучающимся.....	43
9. Фонд оценочных средств .....	58
10. Перечень основной и дополнительной литературы .....	68
11. Информационное и программное обеспечение .....	71
12. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	71

## **1. Область применения и нормативные ссылки**

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» (уровень бакалавриата), изучающих дисциплину «Психология».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. №1169;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301;
- Основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) профиль «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов»;
- Учебными планами Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденными в 2015 г. (для обучающихся 2015 года набора).

## **2. Цель и задачи освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Психологический практикум» является формирование знаний и навыков, необходимых для адекватного восприятия и оценки себя и других людей, взаимоотношений, складывающихся в процессе сервисной деятельности, организации эффективных взаимодействий с потребителем услуг.

Задачи дисциплины:

- овладеть фундаментальными психологическими закономерностями взаимодействия человека с другими людьми и внешним миром;
- сформировать понимание поведения человека как проявления его системы отношений к себе и другим;
- освоить технологии и способы актуализации и реализации намерений личности в процессе взаимодействия;
- рассмотреть методы и подходы по профилактике и благополучному разрешению психологических конфликтов;
- ознакомиться с техниками делового взаимодействия, практического влияния на человека посредством регулирования своего поведения.

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психологический практикум» относится к базовой части профессионального цикла учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин:

- Психология;
- Психодиагностика.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Профессиональная этика и этикет;
- Управление персоналом предприятий сервиса;
- Управление проектами в сервисной деятельности.

### 4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-4	способен работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><b>Знать</b> фундаментальные психологические закономерности взаимодействия человека с другими людьми при работе в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p> <p><b>Уметь</b> использовать технологии и способы актуализации и реализации намерений личности в процессе взаимодействия при работе в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p> <p><b>Владеть</b> навыками применения техник делового взаимодействия, практического влияния на человека посредством регулирования своего поведения при работе в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p>
2.	ОК-5	способен к самоорганизации и самообразованию	<p><b>Знать</b> закономерности развития и функционирования социально-психологических особенностей личности, процессов группового влияния на индивидуальное поведение, профессионального общения в целях самоорганизации своей деятельности и самообразования.</p> <p><b>Уметь</b> пользоваться психотехниками и</p>

			<p>психотехнологиями, направленными на самоорганизацию своей деятельности и самообразование исходя из знаний о закономерностях развития и функционирования социально-психологических особенностей личности.</p> <p><b>Владеть</b> навыками применения психологических техник, процедур и способов, направленных на самоорганизацию и самообразование.</p>
3.	ПК-1	способен организовать контактную зону предприятия сервиса	<p><b>Знать</b> закономерности взаимодействия в рамках определенной контактной зоны, в том числе и сжатой, способы и приемы создания и взаимодействия в определенной контактной зоне, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p> <p><b>Уметь</b> организовывать контактную зону в сфере сервиса, применять приемы эффективного взаимодействия и сотрудничества, обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p> <p><b>Владеть</b> навыками организации контактной зоны предприятия сервиса, взаимодействия в определенной контактной зоне, эффективного сотрудничества, умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методами влияния на поведения потребителя.</p>
4.	ПК-9	способен выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p><b>Знать</b> особенности протекания познавательных, эмоциональных и волевых психических процессов, своеобразие и специфику протекания эмоциональных психических состояний, своеобразие индивидуально-типологических особенностей и характеристик личности потребителя, природу поведения человека как проявление его отношения в процессе коммуникации в сервисной деятельности.</p> <p><b>Уметь</b> распознавать по внешним проявлениям психологические состояния и индивидуально-типологические особенности человека в процессе общения в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеть</b> навыками эффективного использования психофизиологических и психологических ресурсов личности в процессе сервисной деятельности.</p>

## 5. Объем дисциплины

### 5.1 Очная форма обучения

Курс 3. Семестр 5. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самосто- ятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
2/72	52	20/4*	32/12*	20	+	-

Курс 3. Семестр 6. Форма промежуточной аттестации – экзамен. Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самосто- ятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
4/144	64	34/8*	30/12*	44	-	36

При организации ускоренного обучения по индивидуальному учебному плану для обучающихся, имеющих среднее профессиональное или высшее образование различных уровней, количество часов (аудиторная контактная работа), отведенных для изучения учебных дисциплин соответствующего профиля отражено в индивидуальном учебном плане (для обучающегося или группы обучающихся) с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося).

### 5.2 Заочная форма обучения.

Курс 3. Форма промежуточной аттестации – экзамен. Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетные единицы (216 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед./часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самосто- ятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
6/216	24	10/2*	14/4*	179	-	13

## 6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Психологический практикум» для очной формы обучения в 5-м семестре:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
<b>Раздел 1. Социальная психология личности</b>							
1.	Тема 1. Личность в социальном мире. Рольевые аспекты личности	10	8	4	4/2*	2	Просмотр и обсуждение видеофильма
2.	Тема 2. Установки и стереотипы первого впечатления. Предубеждения и дискриминации	6	4	2	2/2*	2	Просмотр и обсуждение видеофильма Дискуссия
<b>Раздел 2. Психология группового взаимодействия</b>							
3.	Тема 3. Социально-психологические характеристики малой группы	8	6	2	4/2*	2	Доклады
4.	Тема 4. Динамические процессы в малой группе	8	6	2	4/2*	2	Просмотр и обсуждение видеофильма
5.	Тема 5. Психология межгруппового взаимодействия	8	6	2	4/2*	2	Публичная презентация проекта
6.	Тема 6. Процессы группового влияния на индивидуальное поведение. Социальная фасилитация	8	6	2	4	2	Доклады
7.	Тема 7. Социальная среда и ее влияние на человека	6	4	2	2/2*	2	Круглый стол

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»  
 Программа дисциплины «Психологический практикум» для направления подготовки 43.03.01 Сервис  
 профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

8.	Тема 8. Социально-психологическая характеристика личности в группе	8	6	2/2*	4	2	Проблемная лекция
9.	Тема 9. Общение как социально-психологический феномен	10	6	2/2*	4	4	Проблемная лекция
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>52</b>	<b>20/2*</b>	<b>32/12*</b>	<b>20</b>	<b>Зачет</b>

**Тематический план дисциплины «Психологический практикум» для очной формы обучения в 6-м семестре:**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
<b>Раздел 1. Психология сервиса</b>							
1.	Тема 1. Общетеоретические основы психологии сервиса	12	6	4	2	6	Публичная презентация проекта
<b>Раздел 2. Психология взаимоотношения и взаимопонимания</b>							
2.	Тема 2. Психология взаимодействия людей. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия	12	8	4	4/2*	4	Круглый стол
3.	Тема 3. Психология взаимоотношения людей	10	6	4	2	4	Теоретический опрос
4.	Тема 4. Психологические особенности межличностного взаимопонимания	12	8	4	4/2*	6	Рефераты
5.	Тема 5. Психология конфликта	12	8	4	4/2*	4	Тест



ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»  
 Программа дисциплины «Психологический практикум» для направления подготовки 43.03.01 Сервис  
 профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

6.	Тема 6. Психология профессионального общения	12	6	2/2*	4/4*	6	Проблемная лекция с разбором конкретных ситуаций Тест
7.	Тема 7. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте	14	10	6/6*	4	4	Проблемная лекция Рефераты
8.	Тема 8. Методы психического воздействия	14	8	6	2	6	Теоретический опрос
9.	Тема 9. Самодиагностика конфликтности личности	8	4	-	4/2*	4	Просмотр и обсуждение видеофильма Рефераты
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>64</b>	<b>34/8*</b>	<b>30/12*</b>	<b>44</b>	<b>Экзамен</b>

6.2. Тематический план дисциплины «Психологический практикум» для заочной формы обучения в 5-м семестре:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
<b>Раздел 1. Социальная психология личности</b>							
1.	Тема 1. Личность в социальном мире. Ролевые аспекты личности	7	1	1	-	6	Проблемная лекция Теоретический опрос
2	Тема 2. Установки и стереотипы первого впечатления. Предубеждения и дискриминации	7	1	-	1	6	Просмотр и обсуждение видеофильма Дискуссия
<b>Раздел 2. Психология группового взаимодействия</b>							
3.	Тема 3. Социально-психологические характеристики малой группы	8	2	1	1	6	Проблемная лекция Теоретический опрос

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»  
 Программа дисциплины «Психологический практикум» для направления подготовки 43.03.01 Сервис  
 профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

4.	Тема 4. Динамические процессы в малой группе	7	1	-	1	6	Просмотр и обсуждение видеофильма
5.	Тема 5. Психология межгруппового взаимодействия	7	1	-	1	6	Теоретический опрос
6.	Тема 6. Процессы группового влияния на индивидуальное поведение. Социальная фасилитация	7	1	-	1/1*	6	Доклады
7.	Тема 7. Социальная среда и ее влияние на человека	6	-	-	-	6	Теоретический опрос
8.	Тема 8. Социально-психологическая характеристика личности в группе	7	1	1	-	6	Теоретический опрос
9.	Тема 9. Общение как социально-психологический феномен	11	1	-	1/1*	10	Теоретический опрос
<b>Итого</b>		<b>68</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6/2*</b>	<b>58</b>	<b>Зачет</b>

Тематический план дисциплины «Психологический практикум» для **заочной формы обучения в 6-м семестре:**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
<b>Раздел 1. Психология сервиса</b>							
1.	Тема 1. Общетеоретические основы психологии сервиса	15	2	1	1	13	Проблемная лекция Теоретический опрос
<b>Раздел 2. Психология взаимоотношения и взаимопонимания</b>							

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»  
 Программа дисциплины «Психологический практикум» для направления подготовки 43.03.01 Сервис  
 профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

2.	Тема 2. Психология взаимодействия людей. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия	15	2	1	1	13	Теоретический опрос
3.	Тема 3. Психология взаимоотношения людей	17	-	-	-	17	Теоретический опрос
4.	Тема 4. Психологические особенности межличностного взаимопонимания	14	1	-	1	13	Теоретический опрос
5.	Тема 5. Психология конфликта	15	2	1	1	13	Проблемная лекция с разбором конкретных ситуаций Тест
6.	Тема 6. Психология профессионального общения	15	2	1/1*	1	13	Проблемная лекция с разбором конкретных ситуаций Тест
7.	Тема 7. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте	15	2	1	1	13	Теоретический опрос
8.	Тема 8. Методы психического воздействия	15	2	1/1*	1/1*	13	Проблемная лекция Дискуссия
9.	Тема 9. Самодиагностика конфликтности личности	14	1	-	1/1*	13	Просмотр и обсуждение видеофильма Рефераты
<b>Итого</b>		<b>135</b>	<b>14</b>	<b>6/2*</b>	<b>8/2*</b>	<b>121</b>	<b>Экзамен</b>

**Примечание:**

\* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

## **7. Содержание дисциплины**

### **Семестр 5**

#### **Раздел 1. Социальная психология личности**

#### **Тема 1. Личность в социальном мире. Ролевые аспекты личности**

##### ***Лекция (4 часа)***

1. Понятие личности и ее социально-психологические особенности.
2. Понятие, содержание, стадии, факторы и институты социализации.
3. Ролевые аспекты личности. Интернализация.

##### ***Практическое (семинарское) занятие (4 часа / 2\*)***

##### ***Интерактивная форма проведения занятия – просмотр и обсуждение видеофильма.***

1. Понятие личности и ее социально-психологические особенности.
2. Социально-психологические типы личности.
3. Понятие, содержание, стадии, факторы и институты социализации.
4. Социальная идентичность личности.
5. Я-концепция: понятие и составляющие компоненты.
6. Социальная адаптация личности.
7. Локус-контроля: понятие и содержание.
8. Ролевые аспекты личности. Интернализация.

##### ***Самостоятельная работа обучающихся (2 часа)***

1. Понятие личности в психологии. Социально-психологические типы личности. Основные параметры индивидуальных различий личности.
2. Понятие о направленности личности и мотивации деятельности. Потребности, интересы, идеалы.
3. Социальная идентичность личности: понятие, составляющие компоненты, особенности формирования.
4. Я-концепция: понятие и составляющие компоненты.
5. Понятие и виды адаптации. Социальная адаптация личности: понятие и особенности формирования и проявления.
6. Понятие и особенности проявления в поведении локус-контроля.
7. Ролевые теории личности. Статусный (ролевой) набор и ролевые взаимоотношения. Ролевые ожидания.

##### ***Контрольные вопросы***

1. Дайте определение категории «личность», раскройте ее социально-психологические особенности.
2. Какие социально-психологические типы личности выделяют отечественные и зарубежные психологи?
3. Что представляет собой социализация личности? Какие стадии, факторы и институты социализации Вы знаете?
4. Дайте определение и раскройте содержание понятия «социальная идентичность личности».

5. Какие составляющие компоненты можно выделить в Я-концепции?

6. Что представляет собой социальная адаптация личности? Какие факторы влияют на социальную адаптацию личности?

7. Дайте определение и раскройте содержание понятия «локус-контроля». Какие типы поведения людей в зависимости от локус-контроля Вы можете выделить?

8. Какие ролевые аспекты личности Вы можете определить? Раскройте понятие и содержание категории «интернализация».

### ***Рекомендуемая литература***

#### **Основная:**

1. Корягина Н.А., Михайлова Е.В. Социальная психология: Теория и практика. Учебник для бакалавров. М.: Издательство Юрайт, 2014. 492 с.

2. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>

3. Руденко А.М. Психология социально – культурного сервера и туризма. Ростов на Дону: Феникс, 2007. 219 с.

4. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: Учебник. 3-е изд. М.: Форум, 2010. 339 с.

5. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=394238>

#### **Дополнительная:**

1. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452810>

2. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.

3. Роббер М.-А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М.: Прогресс, 1988. 422 с.

4. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб.: Питер, 2009. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452129>

5. Цветков Э. Тайные пружины человеческой психики, или как расширить сферу своего влияния. М.: «ЦЕНТР-2000», 1993. 199 с.

## **Тема 2. Установки и стереотипы первого впечатления. Предубеждения и дискриминации**

### ***Лекция (2 часа)***

1. Понятие установки. Компоненты установки и ее функции.

2. Стереотипы восприятия.

3. Понятие дискриминации. Осмысленная дискриминация.

### ***Практическое (семинарское) занятие (2 часа / 2\*)***

***Интерактивная форма проведения занятия – просмотр и обсуждение видеофильма, дискуссия.***

1. Понятие установки. Компоненты установки и ее функции.
2. Особенности восприятия человека человеком.
3. Социальная установка, ее виды и свойства.
4. Стереотипы восприятия.
5. Природа предубеждения и дискриминации. Значение предрассудков и предубеждений.
6. Некоторые виды предубеждений: расизм, сексизм, гомофобия.
7. Понятие дискриминации. Осмысленная дискриминация.

***Самостоятельная работа обучающихся (2 часа)***

1. Особенности восприятия человека человеком.
2. Социальная установка, ее виды и свойства.
3. Природа предубеждения и дискриминации.
4. Значение предрассудков и предубеждений в визуальной психодиагностике.
5. Понятие дискриминации. Осмысленная дискриминация.

***Контрольные вопросы***

1. Раскройте понятие установки. Какие функции имеет установка? Каковы компоненты установки?
2. В чем заключаются особенности восприятия человека человеком?
3. Что представляет собой социальная установка?
4. Какие виды и свойства социальной установки Вы знаете?
5. Раскройте характеристику и природу предубеждения и дискриминации.
6. Каково значение предрассудков и предубеждений в восприятии человека при визуальной психодиагностике?
7. Раскройте понятие и психологическую сущность расизма, сексизма и гомофобии?
8. Раскройте понятие «дискриминация». Что представляет собой осмысленная дискриминация?

***Рекомендуемая литература***

**Основная:**

1. Корягина Н.А., Михайлова Е.В. Социальная психология: Теория и практика. Учебник для бакалавров. М.: Издательство Юрайт, 2014. 492 с.
2. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>
3. Руденко А.М. Психология социально – культурного сервера и туризма. Ростов на Дону: Феникс, 2007. 219 с.
4. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: Учебник. 3-е изд. М.: Форум, 2010. 339 с.

5. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=394238>

Дополнительная

1. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452810> (

2. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.

3. Роббер М.-А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М.: Прогресс, 1988. 422 с.

4. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб.: Питер, 2009. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452129>

5. Цветков Э. Тайные пружины человеческой психики, или как расширить сферу своего влияния. М.: «ЦЕНТР-2000», 1993. 199 с.

## **Раздел 2. Психология группового взаимодействия**

### **Тема 3. Социально-психологические характеристики малой группы**

#### ***Лекция (2 часа)***

1. Понятие и виды групп в социальной психологии.
2. Социально-психологические феномены в малой группе.
3. Психология больших социальных групп.

#### ***Практическое (семинарское) занятие (4 часа / 2\*)***

##### ***Интерактивная форма проведения занятия – доклады.***

1. Понятие и виды групп в социальной психологии.
2. Основные социально-психологические характеристики малой группы.
3. Социально-психологические феномены в малой группе.
4. Психология больших социальных групп.

#### ***Самостоятельная работа обучающихся (2 часа)***

1. Основные социально-психологические характеристики малой группы.
2. Феномен группового давления.
3. Конформизм: уступчивость и подчинение.
4. Феномен нонконформизма и независимость.
5. Проблемы исследования подчинения.
6. Типы социального влияния на личность.
7. Личное инакомыслие и социальное давление, требующее конформизма.

#### ***Контрольные вопросы***

1. Раскройте понятие и опишите виды групп в социальной психологии.
2. Какими основными социально-психологическими характеристиками обладает малая группа?
3. Какие социально-психологические феномены в малой группе Вы знаете?
4. Раскройте содержание понятия «групповая сплоченность»?

5. Какими психологическими особенностями отличается лидер от руководителя?

6. Групповые нормы и групповые ценности: раскройте понятие и психологическую сущность указанных категорий.

7. Какими психологическими особенностями характеризуется большая группа? Какие виды больших групп Вы знаете?

### ***Рекомендуемая литература***

#### **Основная:**

1. Бэрон Р.С., Керр Н.А., Миллер Н. Социальная психология группы: процессы, решения, действия. СПб.: Питер, 2003. 644 с.

2. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>

3. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.

4. Семечкин Н. И. Социальная психология: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2004. 384 с.

5. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=394238>

#### **Дополнительная:**

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 341 с.

2. Васильева И.В. Общий психологический практикум. Наблюдение: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462910>

3. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.

4. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слакwa С.П. Психологический практикум: Учеб. пособие для студ. высших учеб. заведений. М.: Мастерство, 2002. 733 с.

5. Роббер М.-А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М.: Прогресс, 1988. 422 с.

6. Цветков Э. Тайные пружины человеческой психики, или как расширить сферу своего влияния. М.: «ЦЕНТР-2000», 1993. 199 с.

## **Тема 4. Социально-психологические характеристики малой группы**

### ***Лекция (2 часа)***

1. Общая характеристика динамических процессов в малой группе. Базовые законы групповой динамики.

2. Групповое взаимодействие: планирование совместной работы и проверка ее результатов.

### ***Практическое (семинарское) занятие (4 часа / 2\*)***



***Интерактивная форма проведения занятия – просмотр и обсуждение видеофильма, дискуссия.***

1. Общая характеристика динамических процессов в малой группе. Базовые законы групповой динамики.
2. Межличностные отношения: доверие и сплоченность.
3. Групповое взаимодействие: планирование совместной работы и проверка ее результатов.

***Самостоятельная работа обучающихся (2 часа)***

1. Межличностные отношения: доверие и сплоченность.
2. Этапы развития группы. Формирование групповых норм.
3. Социальное влияние и изменения в поведении.
4. Феномен группового давления. Эксперименты С. Аша.
5. Феномен нонкомформизма и независимость.
6. Групповые нормы поведения.
7. Природа просоциального поведения.

***Контрольные вопросы***

1. Дайте общую характеристику динамическим процессам в группе.
2. Какие базовые законы групповой динамики Вы знаете?
3. Раскройте понятия «доверие» и «сплоченность» как показателей групповой динамики.
4. Что представляет собой групповое взаимодействие?
5. Каковы особенности и характеристики планирования совместной работы и проверки ее результатов.

***Рекомендуемая литература***

**Основная:**

1. Бэрон Р.С., Керр Н.А., Миллер Н. Социальная психология группы: процессы, решения, действия. СПб.: Питер, 2003. 644 с.
2. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>
3. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.
4. Семечкин Н. И. Социальная психология: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2004. 384 с.
5. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=394238>

**Дополнительная**

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 341 с.

2. Васильева И.В. Общий психологический практикум. Наблюдение: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462910>

3. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.

4. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаква С.П. Психологический практикум: Учеб. пособие для студ. высших учеб. заведений. М.: Мастерство, 2002. 733 с.

5. Роббер М.-А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М.: Прогресс, 1988. 422 с.

6. Цветков Э. Тайные пружины человеческой психики, или как расширить сферу своего влияния. М.: «ЦЕНТР-2000», 1993. 199 с.

## **Тема 5. Психология межгруппового взаимодействия**

### ***Лекция (2 часа)***

1. Общая характеристика взаимодействия. Содержание и динамика взаимодействия людей.

2. Межгрупповые взаимодействия. Генезис межгрупповых процессов.

3. Феномены межгрупповой интеграции: групповая аффилиация, групповая открытость, межгрупповая толерантность и межгрупповая референтность.

### ***Практическое (семинарское) занятие (4 часа / 2\*)***

***Интерактивная форма проведения занятия – публичная презентация проекта.***

1. Общая характеристика взаимодействия. Содержание и динамика взаимодействия людей.

2. Разновидности взаимодействия людей.

3. Межгрупповые взаимодействия. Генезис межгрупповых процессов.

4. Межгрупповая дифференциация и ее процессы.

5. Межгрупповая интеграция ее феномены.

6. Феномены межгрупповой интеграции: групповая аффилиация, групповая открытость, межгрупповая толерантность и межгрупповая референтность.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (2 часа)***

1. Внутригрупповой фаворитизм. Межгрупповая дискриминация.

2. Теория социальной идентичности Г. Тэджфела и Д. Тернера.

3. Восприятие чужой группы через стереотип.

4. Экспериментальные исследования психологии межгрупповых отношений.

5. Объективные условия совместной межгрупповой деятельности.

6. Характер непосредственного межгруппового взаимодействия

7. Параметры процессов межгруппового восприятия.

### ***Контрольные вопросы***

1. Дайте общую характеристику процессу взаимодействия.

2. Каковы содержание и динамика взаимодействия людей?

3. Какие разновидности взаимодействия людей Вы можете назвать?

4. Раскройте содержание понятия «межгрупповые взаимодействия».
5. Каков генезис межгрупповых процессов?
6. Что представляет собой межгрупповая дифференциация, каковы ее процессы?
7. Назовите феномены межгрупповой интеграции.
8. Раскройте феномены групповой интеграции: групповая аффилиация, групповая открытость.
9. Раскройте феномены групповой интеграции: межгрупповая толерантность и межгрупповая референтность.

### ***Рекомендуемая литература***

#### ***Основная:***

1. Бэрон Р.С., Керр Н.А., Миллер Н. Социальная психология группы: процессы, решения, действия. СПб.: Питер, 2003. 644 с.
2. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>
3. Семечкин Н. И. Социальная психология: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2004. 384 с.
4. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=394238>

#### ***Дополнительная:***

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 341 с.
2. Васильева И.В. Общий психологический практикум. Наблюдение: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462910>
3. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.
4. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаква С.П. Психологический практикум: Учеб. пособие для студ. высших учеб. заведений. М.: Мастерство, 2002. 733 с.
5. Роббер М.-А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М.: Прогресс, 1988. 422 с.

## **Тема 6. Процессы группового влияния на индивидуальное поведение.**

### **Социальная фасилитация**

#### ***Лекция (2 часа)***

1. Групповые влияния на индивидуальное поведение.
2. Социальная фасилитация и социальная ингибиция.

#### ***Практическое (семинарское) занятие (4 часа)***

1. Групповые влияния на индивидуальное поведение.

2. Плюсы и минусы группового принятия решений. Процессы деиндивидуализации личности и физической анонимности.
3. «Сдвиг риска» и групповая поляризация. Теории групповой поляризации.
4. Симптомы подверженности группы «группомыслию».
5. Влияние группового давления на модификацию и искажение суждений.
6. Креативное решение проблем в результате влияния меньшинства на большинство.
7. Социальная фасилитация и социальная ингибция.
8. Массовидность и социальная лень.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (2 часа)***

1. Групповые влияния на индивидуальное поведение.
2. Плюсы и минусы группового принятия решений. Процессы деиндивидуализации личности и физической анонимности.
3. «Сдвиг риска» и групповая поляризация. Теории групповой поляризации.
4. Симптомы подверженности группы «группомыслию».
5. Влияние группового давления на модификацию и искажение суждений.
6. Креативное решение проблем в результате влияния меньшинства на большинство.
7. Массовидность и социальная лень.

### ***Контрольные вопросы***

1. Раскройте понятие и определите виды психического воздействия.
2. Какие методы психического воздействия на личность Вы знаете?
3. Как группа может влиять на индивидуальное поведение конкретного человека?
4. Какие плюсы и минусы группового принятия решений Вы можете назвать?
5. Раскройте процессы деиндивидуализации личности и физической анонимности личности.
6. Раскройте категории «сдвиг риска» и «групповая поляризация».
7. Раскройте основные направления теории групповой поляризации.
8. Какие симптомы подверженности группы «группомыслию» Вы знаете?
9. Раскройте особенности влияния группового давления на модификацию и искажение суждений личности.
10. Опишите креативное решение проблем в результате влияния меньшинства на большинство.
11. Раскройте категории «социальная фасилитация» и «социальная ингибция».
12. Как соотносятся массовидность и социальная лень?

### ***Рекомендуемая литература***

#### **Основная:**

1. Егидес А.П. Психология конфликта: учеб. пособие. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451312>
2. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>
3. Семечкин Н. И. Социальная психология: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2004. 384 с.
4. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=394238>

Дополнительная:

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 341 с.
2. Васильева И.В. Общий психологический практикум. Наблюдение: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462910>
3. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.
4. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаква С.П. Психологический практикум: Учеб. пособие для студ. высших учеб. заведений. М.: Мастерство, 2002. 733 с.
5. Роббер М.-А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М.: Прогресс, 1988. 422 с.

**Тема 7. Социальная среда и ее влияние на человека**

***Лекция (2 часа / 2\*)***

***Интерактивная форма проведения занятия – проблемная лекция.***

1. Понятие «социальная среда» и личность. Формирование конвенционных значений.
2. Влияние окружающей среды на чувства и поведение человека.
3. Социальная активность личности: природа деятельности личности, ориентации и установки.

***Практическое (семинарское) занятие (2 часа)***

1. Понятие «социальная среда» и личность. Формирование конвенционных значений.
2. Понятие «перегрузка» с точки зрения социальной психологии. Когнитивная перегрузка, анонимность.
3. Влияние окружающей среды на чувства и поведение человека.
4. Погода и настроение (весна и безрассудство; жара и агрессия; лунный свет и психические расстройства).
5. Внешняя обстановка как фактор, влияющий на благополучие человека.
6. Достоинства и недостатки большого города. Факторы обуславливают опыт жизни в крупном городе.

7. Социальная активность личности: природа деятельности личности, ориентации и установки.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (2 часа)***

1. Понятие «перегрузки» с точки зрения социальной психологии. Когнитивная перегрузка, анонимность.
2. Погода и настроение (весна и безрассудство; жара и агрессия; лунный свет и психические расстройства).
3. Внешняя обстановка как фактор, влияющий на благополучие человека.
4. Достоинства и недостатки большого города. Факторы обуславливают опыт жизни в крупном городе.
5. Формирование понятия «социальная среда».
6. Когнитивная перегрузка, анонимность.
7. Достоинства и недостатки большого города. Факторы обуславливают опыт жизни в крупном городе.

### ***Контрольные вопросы***

1. Раскройте содержание понятий «социальная среда» и личность.
2. Каким образом осуществляется формирование конвенционных значений?
3. Раскройте понятие «перегрузка» с точки зрения социальной психологии.
4. Что такое когнитивная перегрузка?
5. Раскройте категорию анонимность.
6. Опишите влияние окружающей среды на чувства и поведение человека.
7. Как влияет погода на настроение людей (весна и безрассудство; жара и агрессия; лунный свет и психические расстройства)?
8. Опишите особенности внешней обстановки как фактора, влияющего на благополучие человека.
9. В чем достоинства и недостатки большого города? Какие факторы обуславливают опыт жизни в крупном городе Вы можете назвать?
10. Раскройте особенности социальной активности личности: природа деятельности личности, ориентации и установки.

### ***Рекомендуемая литература***

#### **Основная:**

1. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаква С.П. Психологический практикум: Учеб. пособие для студ. высших учеб. заведений. – М.: Мастерство, 2002. 733 с.
2. Рапохин Н.П. Прикладная психология: учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>
3. Руденко А.М. Психология социально – культурного сервера и туризма. Ростов на Дону: Феникс, 2007. 219 с.
4. Степанов С.С. Живая психология. Уроки классических экспериментов. М.: ПЕР СЭ, 2004. 218 с.
5. Чалдини Р. Психология влияния. Как научиться убеждать и добиваться успеха/Роберт Чалдини; [пер. с англ. О. Елимахова]. М.: Эксмо, 2010. 416 с.

Дополнительная:

1. Васильева И.В. Общий психологический практикум. Наблюдение: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462910>
2. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.
3. Роббер М.-А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М.: Прогресс, 1988. 422 с.
4. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: Учебник. 3-е изд. М.: Форум, 2010. 339 с.
5. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=394238>
6. Челдышова Н.Б. Шпаргалка по социальной психологии. URL: [http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova\\_Shpargalka\\_po\\_social'noi\\_psihologii.html](http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova_Shpargalka_po_social'noi_psihologii.html)
7. Чернова Г., Слотина Т. Психология общения. Учеб. пособие. СПб.: «Питер», 2012. 522 с.

**Тема 8. Социально-психологическая характеристика в группе**

***Лекция (2 часа / 2\*)***

***Интерактивная форма проведения занятия – проблемная лекция.***

1. Место и значение личности в группе, ее главные проблемы и факторы, обуславливающие поведение.
2. Групповые нормы как регулятор межличностных отношений.
3. Культуральные и гендерные особенности, влияющие на вклад личности в работу группы.

***Практическое (семинарское) занятие (4 часа)***

1. Место и значение личности в группе, ее главные проблемы и факторы, обуславливающие поведение.
2. Положительное воздействие общности на индивида. Факторы индивидуального психологического развития человека.
3. Отрицательное влияние группы на личность.
4. Групповые нормы как регулятор межличностных отношений.
5. Самочувствие личности в группе.
6. Теория Л. Фестингера: процесс социального сличения.
7. Механизм перцептивной защиты. Сущность эффекта «ожидания». Феномены когнитивной сложности. Социальные дилеммы.
8. Культуральные и гендерные особенности, влияющие на вклад личности в работу группы.
9. Оказание помощи и причинение вреда: природа просоциального поведения и агрессия.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (2 часа)***

1. Личность в современном обществе и её социализация.
2. Виды взаимоотношений в группе и коллективе.
3. Механизм перцептивной защиты.
4. Сущность эффекта «ожидания».
5. Феномены когнитивной сложности.
6. Теория Л. Фестингера: процесс социального сличения.
7. Оказание помощи и причинение вреда: природа просоциального поведения и агрессия.

### ***Контрольные вопросы***

1. Определите место и значение личности в группе, ее главные проблемы и факторы, обуславливающие поведение.
2. Опишите положительное воздействие общности на индивида.
3. Какие факторы индивидуального психологического развития человека Вы знаете?
4. Назовите отрицательное влияние группы на личность.
5. Определите групповые нормы как регулятор межличностных отношений.
6. Раскройте особенности самочувствия личности в группе.
7. В чем заключается содержание теории Л. Фестингера: процесс социального сличения?
8. Раскройте особенности механизма перцептивной защиты.
9. В чем сущность эффекта «ожидания»?
10. Каковы феномены когнитивной сложности?
11. Что представляют собой социальные дилеммы?
12. Каковы культуральные и гендерные особенности, влияющие на вклад личности в работу группы?

### ***Рекомендуемая литература***

#### Основная:

1. Бэрон Р.С., Керр Н.А., Миллер Н. Социальная психология группы: процессы, решения, действия. СПб.: Питер, 2003. 644 с.
2. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>
3. Семечкин Н. И. Социальная психология: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2004. 384 с.
4. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=394238>

#### Дополнительная:

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 341 с.



2. Васильева И.В. Общий психологический практикум. Наблюдение: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462910>

3. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.

4. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаквас С.П. Психологический практикум: Учеб. пособие для студ. высших учеб. заведений. М.: Мастерство, 2002. 733 с.

5. Роббер М.-А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М.: Прогресс, 1988. 422 с.

## **Тема 9. Общение как социально-психологический феномен**

### ***Лекция (2 часа / 2\*)***

#### ***Интерактивная форма проведения занятия – проблемная лекция.***

1. Понятие общения и его структура. Источники трудностей в общении. Два аспекта отношений: деловые и межличностные. Цели общения. Виды общения.

2. Общение в профессиональной деятельности работников сервиса (коммуникативная подструктура).

3. Роль восприятия и познания людьми друг друга в совместной деятельности. Стереотипы восприятия. Влияние личностных качеств на общение.

#### ***Практическое (семинарское) занятие (4 часа)***

1. Понятие общения и его структура. Источники трудностей в общении. Два аспекта отношений: деловые и межличностные. Цели общения. Виды общения.

2. Общение в профессиональной деятельности работников сервиса (коммуникативная подструктура).

3. Роль восприятия и познания людьми друг друга в совместной деятельности. Стереотипы восприятия. Влияние личностных качеств на общение.

#### ***Самостоятельная работа обучающихся (4 часа)***

1. Понятие о затрудненном общении и его причинах.

2. Речь в профессиональном общении работников сервиса.

3. Барьеры общения.

4. Восприятие человека человеком в процессе общения.

5. Психологические особенности делового общения.

6. Эффективное общение по телефону. Речь как средство коммуникации.

7. Осуществление психологического воздействия в процессе общения.

8. Манипуляции в общении.

9. Вербальное и невербальное общение.

#### ***Контрольные вопросы***

1. Раскройте содержание понятия «общение» и его структуру.

2. Какие источники трудностей в общении Вы знаете?

3. Опишите два аспекта отношений: деловые и межличностные.

4. Каковы цели общения?

5. Какие виды общения Вы знаете?

6. В чем особенности общения в профессиональной деятельности работников сервиса (коммуникативная подструктура)?

7. Какова роль восприятия и познания людьми друг друга в совместной деятельности?

8. Какие стереотипы восприятия Вы можете назвать?

9. Как влияние личностных качеств оказывает на общение?

### ***Рекомендуемая литература***

#### **Основная:**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Эксмо. 2004. 511 с.

2. Веренберг Р., Веренберг К. Психология общения. Полный курс. М.: издательство «ЭКСМО», 2007. 423 с.

3. Социальная психология: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=394238>

4. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>

5. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2010. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=220529>

#### **Дополнительная:**

1. Васильева И.В. Общий психологический практикум. Наблюдение: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462910> (дата обращения 01.07.2016).

2. Корягина Н.А., Михайлова Е.В. Социальная психология: Теория и практика. Учебник для бакалавров. М.: Издательство Юрайт, 2014. 492 с.

Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.

3. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.

4. Челдышова Н.Б. Шпаргалка по социальной психологии. URL: [http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova\\_Shpargalka\\_po\\_social'noi\\_psihologii.html](http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova_Shpargalka_po_social'noi_psihologii.html)

5. Чернова Г., Слотина Т. Психология общения. Учеб. пособие. СПб.: «Питер», 2012. 522 с.

## **Семестр 6**

### **Раздел 1. Психология сервиса**

#### **Тема 1. Общетеоретические основы психологии сервиса**

##### ***Лекция (4 часа)***

1. Предмет психологии сервиса, основные задачи и направления исследования.

2. Психология сервиса как актуальное научное направление, обусловленное объективной практикой.

3. Место психологии сервисной деятельности в системе наук и ее основные методологические принципы.

4. Психологические факторы организации процесса обслуживания.

### ***Практическое (семинарское) занятие (2 часа)***

1. Предмет психологии сервиса, основные задачи и направления исследования.

2. Психология сервиса как актуальное научное направление, обусловленное объективной практикой.

3. Место психологии сервисной деятельности в системе наук и ее основные методологические принципы

4. Психологические факторы организации процесса обслуживания.

5. Особенности поведения работников сервисной службы в психологически значимых рабочих ситуациях.

6. Роль психологических явлений и их особенности в системе сервиса.

7. Общение – основа профессиональной деятельности и поведения специалиста по сервису.

8. Коммуникативные технологии в деятельности сервисной службы.

9. Значение коммуникативной компетентности работников в сфере деятельности сервисной службы.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (6 часов)***

1. Особенности поведения работников сервисной службы в психологически значимых рабочих ситуациях.

2. Роль психологических явлений и их особенности в системе сервиса.

3. Общение – основа профессиональной деятельности и поведения специалиста по сервису.

4. Коммуникативные технологии в деятельности сервисной службы.

5. Значение коммуникативной компетентности работников в сфере деятельности сервисной службы.

### ***Контрольные вопросы***

1. Определите предмет психологии сервиса, ее основные задачи и направления исследования.

2. Определите психологию сервиса как актуальное научное направление, обусловленное объективной практикой.

3. Определите место психологии сервисной деятельности в системе наук.

4. Каковы основные принципы психологии сервисной деятельности?

5. Определите психологические факторы организации процесса обслуживания.

6. Каковы особенности поведения работников сервисной службы в психологически значимых рабочих ситуациях?

7. Какова роль психологических явлений и их особенности в системе сервиса?

8. Каковы особенности общения как основы профессиональной деятельности и поведения специалиста по сервису?

9. Опишите коммуникативные технологии в деятельности сервисной службы.

10. Каково значение коммуникативной компетентности работников в сфере деятельности сервисной службы?

### ***Рекомендуемая литература***

#### **Основная:**

1. Авапесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2004. 336 с.
2. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462797>
3. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>
4. Лебедева А.Е. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Томск: Кафедра ТУ, ТУСУР, 2012. 421 с.
5. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаква С.П. Психологический практикум: Учеб. пособие для студ. высших учеб. заведений. М.: Мастерство, 2002. 733 с.

#### **Дополнительная:**

1. Бэрн Р., Бирн Д., Джонсон Б. Социальная психология: ключевые идеи. СПб.: Питер, 2003. 824 с.
2. Васильева И.В. Общий психологический практикум. Наблюдение: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462910>
3. Мескон М., Альберт А., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2010. 355 с.
4. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.
5. Свенцицкий А.Л. Социальная психология: Учебник. М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2004. 336 с.
6. Сухоруков М.М., В. В. Исаков В.В. Психологические особенности работы предприятий сервиса. СПб.: Бизнес и право, 2000. 173 с.
7. Руденко А.М. Психология социально – культурного сервиса и туризма. Ростов на Дону: Феникс, 2007. 219 с.

## **Раздел 2. Психология взаимоотношения и взаимопонимания**

### **Тема 2. Психология взаимодействия людей. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия**

#### ***Лекция (4 часа)***

1. Психологические признаки межличностного и межгруппового взаимодействий.
2. Содержание и динамика взаимодействия людей.

***Практическое (семинарское) занятие (4 часа / 2\*)***

***Интерактивная форма проведения занятия – круглый стол.***

1. Психологические признаки межличностного и межгруппового взаимодействий.
2. Содержание и динамика взаимодействия людей.
3. Разновидности взаимодействия: сотрудничество, конкуренция, компромисс, избегание, приспособление.

***Самостоятельная работа обучающихся (4 часа)***

1. Понятие межличностной перцепции. Четыре основных функции межличностного восприятия.
2. Механизмы межличностной перцепции. Процесс отражения собственного сознания в восприятии людей.
3. Функции социальной перцепции.
4. Механизмы восприятия: стереотипизация, идентификация, проекция, эмпатия, социальная рефлексия, аттракция, децентрация, каузальная атрибуция.
5. Формирование первого впечатления о другом человеке. Эффекты межличностного восприятия. Реализация функции обратной связи.
6. Прогнозирование ситуации межличностного восприятия.
7. «Эффекты», возникающие при восприятии людьми друг друга. Эффект ореола («галлоэффект»), эффект новизны и первичности, а также эффект, стереотипизации.
8. Физические и социальные характеристики субъекта восприятия. Теория каузальной атрибуции Г. Келли. Ошибки межличностного восприятия.
9. Взаимосвязь между статусно-ролевыми и межличностными отношениями в профессиональной деятельности.
10. Значение чувства симпатии в установлении и развитии отношений с клиентом. Приемы аттракции, обуславливающие формирование положительного эмоционального отношения, доверия и расположения к себе собеседника.
11. Роль установки при восприятии человека человеком. Формирование первого впечатления о другом человеке.
12. Общественные и межличностные отношения. Проявление социальных и психологических качеств личности в межличностных отношениях.

***Контрольные вопросы***

1. Назовите психологические признаки межличностного и межгруппового взаимодействий.
2. Определите содержание взаимодействия людей.
3. Определите динамику взаимодействия людей.
4. Раскройте особенности сотрудничества и конкуренции как разновидностей взаимодействия.
5. Раскройте особенности компромисса, избегания и приспособления как разновидностей взаимодействия.

### ***Рекомендуемая литература***

#### ***Основная:***

1. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462793>
2. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаква С.П. Психологический практикум: Учеб. пособие для студ. высших учеб. заведений. М.: Мастерство, 2002. 733 с.
3. Степанов С.С. Живая психология. Уроки классических экспериментов. М.: ПЕР СЭ, 2004. 218 с.
4. Социальная психология: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=394238>
5. Чернова Г.Р. Социальная психология: Учебник для вузов. СПб.: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2010. 766 с.

#### ***Дополнительная:***

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 341 с.
2. Бэрн Р., Бирн Д., Джонсон Б. Социальная психология: ключевые идеи. СПб.: Питер, 2003. 644 с.
3. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М.: ЧеРо, 1996. 319 с.
4. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.
5. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.
6. Руденко А.М. Психология социально – культурного сервера и туризма. Ростов на Дону: Феникс, 2007. 219 с.
7. Челдышова Н.Б., Шпаргалка по социальной психологии. URL: [http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova\\_Shpargalka\\_po\\_social'noi\\_psihologii.html](http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova_Shpargalka_po_social'noi_psihologii.html)

## **Тема 3. Психология взаимоотношения людей**

### ***Лекция (4 часа)***

1. Межличностные отношения (взаимоотношения). Социальные теории взаимодействия: теория обмена (Дж Хоманс), символический интеракционизм (Дж Мид, Г Блумер), управление впечатлениями (Е Гофман), психологическая теория (С. Фрейд).
2. Регуляция взаимодействия и взаимоотношений людей. Образы-представления партнеров друг о друге.
3. Три формы организации совместной деятельности. Психофизиологическая совместимость. Психологическая совместимость. Социально-психологическая совместимость.

### ***Практическое (семинарское) занятие (2 часа)***

1. Межличностные отношения (взаимоотношения). Социальные теории взаимодействия: теория обмена (Дж Хоманс), символический интеракционизм (Дж

Мид, Г Блумер), управление впечатлениями (Е Гофман), психологическая теория (С. Фрейд).

2. Уровни однородности - разнородности (степени схожести - различия) участников взаимодействующих.

3. Конгруэнция. Факторы, способствующие достижению конгруэнции.

4. Обратная связь между людьми. Функции и виды обратной связи.

5. Регуляция взаимодействия и взаимоотношений людей. Образы-представления партнеров друг о друге.

6. Три формы организации совместной деятельности. Психофизиологическая совместимость. Психологическая совместимость. Социально-психологическая совместимость.

7. Виды социальных мотивов взаимодействия.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (4 часа)***

1. Уровни однородности - разнородности (степени схожести - различия) участников взаимодействующих.

2. Конгруэнция. Факторы, способствующие достижению конгруэнции.

3. Обратная связь между людьми. Функции и виды обратной связи.

4. Виды социальных мотивов взаимодействия.

### ***Контрольные вопросы***

1. Раскройте основные особенности межличностных отношений (взаимоотношений).

2. Раскройте содержание теории обмена Дж Хоманса.

3. Назовите особенности теории символического интеракционизма Дж Мида, Г Блумера.

4. Дайте характеристику теории управления впечатлениями Е. Гофмана.

5. Объясните особенности психологической теории З. Фрейда.

6. Опишите уровни однородности - разнородности (степени схожести - различия) участников взаимодействия.

7. Что представляет собой конгруэнция. Какие факторы, способствующие достижению конгруэнции, Вы знаете?

8. Что представляет собой обратная связь между людьми?

9. Каковы функции и виды обратной связи?

10. Как осуществляется регуляция взаимодействия и взаимоотношений людей?

11. Что включают в себя образы-представления партнеров друг о друге?

12. Назовите три формы организации совместной деятельности.

13. Опишите психофизиологическую, психологическую и социально-психологическую совместимость.

14. Какие виды социальных мотивов взаимодействия Вы можете назвать?

### ***Рекомендуемая литература***

Основная:

1. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462793>
2. Рамендик Д.М., Солонкина О.В., Слаква С.П. Психологический практикум: Учеб. пособие для студ. высших учеб. заведений. М.: Мастерство, 2002. 733 с.
3. Степанов С.С. Живая психология. Уроки классических экспериментов. М.: ПЕР СЭ, 2004. 218 с.
4. Социальная психология: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=394238>
5. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология. М.: Инфра-М, 2005. 511 с.

Дополнительная:

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 341 с.
2. Бэррон Р., Бирн Д., Джонсон Б. Социальная психология: ключевые идеи. СПб.: Питер, 2003. 644 с.
3. Грановская Р.М. Психологические механизмы защиты личности. СПб., 2008. 197 с.
3. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М.: ЧеРо, 1996. 319 с.
4. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.
5. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.
7. Челдышова Н.Б., Шпаргалка по социальной психологии. URL: [http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova\\_Shpargalka\\_po\\_social'noii\\_psihologii.html](http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova_Shpargalka_po_social'noii_psihologii.html)

**Тема 4. Психологические особенности межличностного взаимопонимания**  
**Лекция (4 часа / 4\*)**

***Интерактивная форма проведения занятия – проблемная лекция с разбором конкретных ситуаций.***

1. Проблема понимания человека человеком. Взаимопонимание как социально-психологический феномен.
2. Сущность взаимопонимания. Идентификация, эмпатия и рефлексия как основные механизмы взаимопонимания в процессе общения. Качества личности, влияющие на процессы общения.
3. Необходимые условия для достижения взаимопонимания между людьми.

***Практическое (семинарское) занятие (4 часа)***

1. Проблема понимания человека человеком. Взаимопонимание как социально-психологический феномен.
2. Трактовка феномена взаимопонимания у отечественных ученых (Андреевой Г.М., Бодалева А.А., Давыдова Г.А., Обозова Н.Н. и др.).



3. Сущность взаимопонимания. Идентификация, эмпатия и рефлексия как основные механизмы взаимопонимания в процессе общения. Качества личности, влияющие на процессы общения.

4. Взаимосодействие – взаимопротиводействие. Причины недопонимания.

5. Необходимые условия для достижения взаимопонимания между людьми.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (6 часов)***

1. Раскройте особенности феномена взаимопонимания в учении Г.М. Андреевой.

2. Каковы особенности феномена взаимопонимания в учении А.А. Бодалева.

3. В чем проявляется феномен взаимопонимания в учениях Г.А. Давыдова и Н.Н. Обозова.

4. Дайте описательную характеристику категориям «взаимосодействие – взаимопротиводействие».

5. Опишите причины недопонимания.

### ***Контрольные вопросы***

1. Раскройте проблему понимания человека человеком.

2. Опишите особенности взаимопонимания как социально-психологического феномена.

3. Как описывают феномен взаимопонимания отечественные ученые (Андреева Г.М., Бодалев А.А., Давыдов Г.А., Обозов Н.Н. и др.).

4. В чем заключается сущность взаимопонимания?

5. Раскройте категории «идентификация», «эмпатия» и «рефлексия» как основные механизмы взаимопонимания в процессе общения.

6. Какие качества личности, влияют на процессы общения?

7. Раскройте понятия «Взаимосодействие – взаимопротиводействие».

8. Определите причины недопонимания?

9. Назовите необходимые условия для достижения взаимопонимания между людьми.

### ***Рекомендуемая литература***

#### ***Основная:***

1. Коноплева Н.А. Психология делового общения: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462793>

2. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>

3. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.

4. Семечкин Н. И. Социальная психология: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2004. 384 с.

5. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=394238>

Дополнительная:

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 341 с.
2. Бэрон Р., Бирн Д., Джонсон Б. Социальная психология: ключевые идеи. СПб.: Питер, 2003. 644 с.
3. Васильева И.В. Общий психологический практикум. Наблюдение: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462910>
4. Грановская Р.М. Психологические механизмы защиты личности. СПб., 2008. 197 с.
5. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М.: ЧеРо, 1996. 319 с.
6. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.
7. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.
8. Челдышова Н.Б., Шпаргалка по социальной психологии. URL: [http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova\\_Shpargalka\\_po\\_social'noi\\_psihologii.html](http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova_Shpargalka_po_social'noi_psihologii.html)

## **Тема 5. Психология конфликта**

### ***Лекция (4 часа)***

1. Конфликт как социальный феномен. Теории конфликтов.
2. Понятие, признаки и виды конфликтов.
3. Структура (стороны конфликта, предмет конфликта, образы предмета конфликта, мотивы конфликта, позиции сторон) и функции конфликта.
4. Внутриличностные конфликты.

### ***Практическое (семинарское) занятие (4 часа / 2\*)***

#### ***Интерактивная форма проведения занятия – круглый стол***

1. Конфликт как социальный феномен. Теории конфликтов.
2. Понятие, признаки и виды конфликтов.
3. Структура (стороны конфликта, предмет конфликта, образы предмета конфликта, мотивы конфликта, позиции сторон) и функции конфликта.
4. Классификация стилей поведения индивида в конфликте: избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество и соперничество.
5. Внутриличностные конфликты.
6. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (4 часа)***

1. Классификация стилей поведения индивида в конфликте: избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество и соперничество.
2. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.
3. Объективные составляющие конфликта.
4. Противоборствующие стороны. Подстрекатели, пособники, организаторы, посредники и судьи.
5. Характеристика моделей поведения личности в конфликте.
6. Конфликтные личности. Приемы общения с конфликтными личностями
7. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Стимулирование конфликтов.
8. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов.
9. Информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные технологии управления конфликтами.
10. Прекращение конфликтов. Предпосылки разрешения конфликтов. Управляющие воздействия: пресечение, гашение, преодоление, устранение.
11. Основные формы завершения конфликта (насилие, примирение, разъединение).

### ***Контрольные вопросы***

1. Опишите конфликт как социальный феномен.
2. Какие теории конфликтов Вы знаете?
3. Раскройте понятие, признаки и виды конфликтов.
4. Какова структура (стороны конфликта, предмет конфликта, образы предмета конфликта, мотивы конфликта, позиции сторон) конфликта?
5. Какие функции конфликта можно выделить?
6. Раскройте классификацию стилей поведения индивида в конфликте: избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество и соперничество.
7. Что представляют собой внутриличностные конфликты? Каковы их причины?
8. Опишите особенности межгрупповых конфликтов, их причины и функции.
9. Раскройте классификацию межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

### ***Рекомендуемая литература***

#### **Основная:**

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. Спб.: Питер, 2009. 625 с.
2. Егидес А.П. Психология конфликта: учеб. пособие. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451312>
3. Замедлина Е.А. Конфликтология: Учеб. пособие. 2-е изд. М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=5>

4. Организационная психология/Под. ред. А.Б. Леоновой. М.: Инфра М., 2013. 422 с.

5. Шейнов В.П. Психология лидерства, влияния, власти. Минск: Харвест, 2008. 264 с.

Дополнительная:

1. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М.: ЧеРо, 1996. 319 с.

2. Егидес А.П. Лабиринты общения или как ладить с людьми. М.: АСТ-ПРЕСС, 2002. 287 с.

3. Зеленков М.Ю. Конфликтология: Учебник. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=5>

4. Кабанов А.Я. Конфликтология: Учебник/И.Е. Ворожейкин, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова. М.: Инфра М, 2014. 519 с.

5. Коноплева Н. А. Психология делового общения: учеб. пособие. — 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462793>

6. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.

7. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.

8. Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум. М.: ФЛИНТА, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458059>

## **Тема 6. Психология профессионального общения**

### ***Лекция (2 часов / 2\*)***

***Интерактивная форма проведения занятия – проблемная лекция с разбором конкретных ситуаций.***

1. Понятие и виды профессионального общения.
2. Понятие и виды делового общения.
3. Деловая беседа как основная форма делового общения.

### ***Практическое (семинарское) занятие (4 часа / 4\*)***

***Интерактивная форма проведения занятия – круглый стол***

1. Понятие и виды профессионального общения.
2. Понятие и виды делового общения.
3. Деловая беседа как основная форма делового общения.
4. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
5. Парирование замечаний собеседников.
6. Психологические приемы влияния на партнера.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (6 часов)***

1. Речь в профессиональном общении работников сервиса.
2. Психологические особенности делового общения.
3. Эффективное общение по телефону. Речь как средство коммуникации.
4. Манипуляции в общении.

## 5. Вербальное и невербальное общение.

### **Контрольные вопросы**

1. Раскройте содержание понятия профессионального общения.
2. Какие виды профессионального общения Вы знаете?
3. Какие особенности имеются в деловом общении?
4. Какие виды делового общения Вы знаете?
5. Раскройте психологическую сущность деловой беседы как основной формы делового общения.
6. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
7. Раскройте психологические особенности парирования замечаниям собеседников.
8. Какие психологические приемы влияния на партнера Вы знаете?

### **Рекомендуемая литература**

#### Основная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Эксмо. 2004. 511 с.
2. Веренберг Р., Веренберг К. Психология общения. Полный курс. М.: издательство «ЭКСМО», 2007. 423 с.
3. Социальная психология: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=394238>
4. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>
5. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2010. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=220529>

#### Дополнительная:

1. Васильева И.В. Общий психологический практикум. Наблюдение: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462910> (дата обращения 01.07.2016).
2. Корягина Н.А., Михайлова Е.В. Социальная психология: Теория и практика. Учебник для бакалавров. М.: Издательство Юрайт, 2014. 492 с.  
Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.
3. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.
4. Челдышова Н.Б. Шпаргалка по социальной психологии. URL: [http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova\\_Shpargalka\\_po\\_social'noii\\_psihologii.html](http://ns5.e-reading.mobi/bookreader.php/89768/Cheldyshova_Shpargalka_po_social'noii_psihologii.html)
5. Чернова Г., Слотина Т. Психология общения. Учеб. пособие. СПб.: «Питер», 2012. 522 с.

## **Тема 7. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте** **Лекция (6 часа / 6\*)**

### ***Интерактивная форма проведения занятия – проблемная лекция.***

1. Барьеры в общении: социально-культурные, непонимания, отношения.
2. Способы взаимодействия: кооперация, конкуренция, конфликт.
3. Профессиональные навыки поведения в эмоционально напряженных ситуациях. Ошибки поведения в ситуации конфликта.
4. Техники регуляции эмоционального напряжения в беседе: «подчеркивание общности», «подчеркивание значимости», техника вербализации чувств.

### ***Практическое (семинарское) занятие (4 часа)***

1. Барьеры в общении: социально-культурные, непонимания, отношения.
2. Ролевое общение. Роль, ролевые ожидания, ролевой обмен в общении.
3. Трансактный анализ Э. Берна.
4. Способы взаимодействия: кооперация, конкуренция, конфликт.
5. Конфликты в деловом общении. Техники работы с конфликтами.
6. Профилактика конфликтов. Организационные и морально-этические принципы профилактики конфликтов в организации.
7. Профессиональные навыки поведения в эмоционально напряженных ситуациях. Ошибки поведения в ситуации конфликта.
8. Техники регуляции эмоционального напряжения в беседе: «подчеркивание общности», «подчеркивание значимости», техника вербализации чувств.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (4 часа)***

1. Ролевое общение.
2. Роль, ролевые ожидания, ролевой обмен в общении.
3. Трансактный анализ Э. Берна.
4. Конфликты в деловом общении.
5. Техники работы с конфликтами.
6. Профилактика конфликтов.
7. Организационные и морально-этические принципы профилактики конфликтов в организации.

### ***Контрольные вопросы***

1. Какие барьеры могут возникнуть в профессиональном общении?
2. Что такое «ролевое общение»?
3. Раскройте принцип действия трансактного анализа Э. Берна.
4. Какие способы взаимодействия в процессе общения Вы знаете?
5. Что представляют собой конфликты в деловом общении? Какие техники работы с конфликтами являются наиболее продуктивными?
6. Какие принципы профилактики конфликтов в организации Вы можете назвать?
7. Какие ошибки поведения в ситуации конфликта допускают общающиеся?
8. Какие техники регуляции эмоционального напряжения в беседе Вы знаете?

### ***Рекомендуемая литература***

#### **Основная:**

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. Спб.: Питер, 2009. 625 с.
2. Егидес А.П. Психология конфликта: учеб. пособие. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451312>
3. Замедлина Е.А. Конфликтология: Учеб. пособие. 2-е изд. М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=5>
4. Организационная психология/Под. ред. А.Б. Леоновой. М.: Инфра М., 2013. 422 с.
5. Шейнов В.П. Психология лидерства, влияния, власти. Минск: Харвест, 2008. 264 с.

#### **Дополнительная:**

1. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М.: ЧеРо, 1996. 319 с.
2. Егидес А.П. Лабиринты общения или как ладить с людьми. М.: АСТ-ПРЕСС, 2002. 287 с.
3. Зеленков М.Ю. Конфликтология: Учебник. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=5>
4. Кабанов А.Я. Конфликтология: Учебник/И.Е. Ворожейкин, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова. М.: Инфра М, 2014. 519 с.
5. Коноплева Н. А. Психология делового общения: учеб. пособие. — 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462793>
6. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.
7. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.
8. Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум. М.: ФЛИНТА, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458059>

## **Тема 8. Методы психического воздействия**

### ***Лекция (6 часа)***

1. Психическое воздействие: понятие, особенности, защитные техники
2. Основные механизмы психического воздействия и манипулирования: внушение, подражание, заражение и убеждение.
3. Описание прямого и косвенного способов убеждения. Особенности применения руководителем приемов суггестии.
4. Методы нейтрализации приемов психического воздействия в деловом общении.

### ***Практическое (семинарское) занятие (2 часа)***

1. Психическое воздействие: понятие, особенности, защитные техники.
2. Проблемы, связанные с характером психического воздействия одного человека на другого в процессе непосредственного межличностного общения.
3. Беседа как способ психического воздействия. Контакт на психологическом уровне.
4. Основные механизмы психического воздействия и манипулирования: внушение, подражание, заражение и убеждение.
5. Аргументация и беседа как средства воздействия на подчиненных, способы организации словесной и эмоциональной информации.
6. Описание прямого и косвенного способов убеждения. Особенности применения руководителем приемов суггестии.
7. Методы нейтрализации приемов психического воздействия в деловом общении.

### ***Самостоятельная работа обучающихся (6 часов)***

1. Проблемы, связанные с характером психического воздействия одного человека на другого в процессе непосредственного межличностного общения.
2. Беседа как способ психического воздействия.
3. Контакт на психологическом уровне.
4. Аргументация и беседа как средства воздействия на подчиненных.
5. Способы организации словесной и эмоциональной информации.

### ***Контрольные вопросы***

1. Раскройте понятие «психическое воздействие».
2. Какие проблемы, связанные с характером психического воздействия одного человека на другого в процессе непосредственного межличностного общения, Вы можете назвать?
3. Раскройте особенности беседы как способа психического воздействия.
4. Что представляет собой контакт на психологическом уровне?
5. Какие основные механизмы психического воздействия и манипулирования Вы знаете?
6. Раскройте особенности аргументации и беседы как средства воздействия на подчиненных.
7. Какие способы организации словесной и эмоциональной информации Вы можете назвать?
8. Опишите особенности прямого и косвенного способов убеждения.
9. В чем особенности применения руководителем приемов суггестии?
10. Какие методы нейтрализации приемов психического воздействия в деловом общении Вы знаете?

### ***Рекомендуемая литература***

#### **Основная:**

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. Спб.: Питер, 2009. 625 с.



2. Егидес А.П. Психология конфликта: учеб. пособие. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451312>

3. Замедлина Е.А. Конфликтология: Учеб. пособие. 2-е изд. М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=5>

4. Организационная психология/Под. ред. А.Б. Леоновой. М.: Инфра М., 2013. 422 с.

5. Шейнов В.П. Психология лидерства, влияния, власти. Минск: Харвест, 2008. 264 с.

Дополнительная:

1. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М.: ЧеРо, 1996. 319 с.

2. Егидес А.П. Лабиринты общения или как ладить с людьми. М.: АСТ-ПРЕСС, 2002. 287 с.

3. Зеленков М.Ю. Конфликтология: Учебник. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=5>

4. Кабанов А.Я. Конфликтология: Учебник/И.Е. Ворожейкин, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова. М.: Инфра М, 2014. 519 с.

5. Коноплева Н. А. Психология делового общения: учеб. пособие. — 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462793> (

6. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.

7. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.

8. Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум. М.: ФЛИНТА, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458059>

## **Тема 9. Самодиагностика конфликтности личности**

### ***Практическое (семинарское) занятие (4 часа / 2\*)***

***Интерактивная форма проведения занятия – просмотр и обсуждение видеофильма, рефераты.***

1. Тактики поведения в межличностном конфликте.
2. Приемы и способы управления и разрешения конфликтов.
3. Внутриличностные конфликты, приемы и способы их преодоления.
4. Общение с «трудными людьми».

### ***Самостоятельная работа обучающихся (4 часа)***

1. Конфликт как социально-психологический феномен. Теории конфликтов.
2. Понятие, признаки, виды конфликтов.
3. Структура и функции конфликтов, их социальное значение.
4. Классификация стилей поведения индивида в конфликте.
5. Причины возникновения внутриличностных конфликтов.
6. Межгрупповые конфликты, их причины и функции.

### ***Контрольные вопросы***

1. Какие тактики поведения в конфликте чаще всего выбирают люди из Вашего окружения?
2. Что, с Вашей точки зрения, чаще всего влияет на развитие конфликта? Какую роль могут играть невербальные компоненты поведения участвующих в конфликте лиц?
3. Как нужно вести себя с клиентами, что избежать конфликтных ситуаций?
4. Какие приемы управления и разрешения конфликтов Вы знаете?
5. Какие способы управления и разрешения конфликтов Вы знаете?
6. Какие приемы и способы разрешения и профилактики внутриличностных конфликтов Вы знаете?
7. Назовите психотехники общения с «трудными людьми».

### ***Рекомендуемая литература***

#### Основная:

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. Спб.: Питер, 2009. 625 с.
2. Егидес А.П. Психология конфликта: учеб. пособие. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451312>
3. Замедлина Е.А. Конфликтология: Учеб. пособие. 2-е изд. М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=5>
4. Организационная психология/Под. ред. А.Б. Леоновой. М.: Инфра М., 2013. 422 с.
5. Шейнов В.П. Психология лидерства, влияния, власти. Минск: Харвест, 2008. 264 с.

#### Дополнительная:

1. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М.: ЧеРо, 1996. 319 с.
2. Егидес А.П. Лабиринты общения или как ладить с людьми. М.: АСТ-ПРЕСС, 2002. 287 с.
3. Зеленков М.Ю. Конфликтология: Учебник. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?item=tbk&code=83&page=5> (дата обращения 01.07.2016).
4. Кабанов А.Я. Конфликтология: Учебник/И.Е. Ворожейкин, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова. М.: Инфра М, 2014. 519 с.
5. Коноплева Н. А. Психология делового общения: учеб. пособие. — 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462793> (дата обращения 01.07.2016).
6. Литвинюк А.А. Организационное поведение. М.: Юрайт, 2012. 341 с.
7. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2001. 724 с.

8. Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум. М.: ФЛИНТА, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458059> (дата обращения 01.07.2016).

## **8. Методические указания обучающимся**

### **8.1. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям**

В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных психических явлений, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых впоследствии можно делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Интерактивные формы проведения лекционных занятий по курсу «Психологический практикум» предусмотрены по всем темам.

При изучении дисциплины «Психологический практикум» проводятся следующие виды интерактивных форм обучения: проблемная лекция; лекция с разбором конкретных ситуаций.

Для продуктивного участия обучающихся в проблемной лекции и лекции с разбором конкретных ситуаций необходимо предварительно ознакомиться с темой лекционного занятия и сформулировать вопросы информационного и проблемного характера для аудитории. Вопросы могут быть как простыми для того, чтобы сосредоточить внимание аудитории на отдельных аспектах темы, так и проблемные. Обучающиеся, продумывая ответ на заданный вопрос, получают возможность самостоятельно прийти к тем выводам и обобщениям, которые преподаватель должен был сообщить им в качестве новых знаний, либо понять важность обсуждаемой темы, что повышает интерес и степень восприятия учебного материала слушателями.

### **8.2. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям**

Семинарское занятие (семинар) (лат. *seminarium* - буквально: «рассадник») - одно из видов учебных занятий, для которого характерно: активность, самостоятельность, проверка своих способностей, вооружение знаниями необходимыми в практической деятельности. Это такой вид учебных занятий, на котором в результате предварительной работы преподавателя и обучающихся над содержанием рассматриваемых вопросов, в обстановке их непосредственного и активного общения и творческой дискуссии решаются задачи познавательного и воспитательного характера, формируется мировоззрение, прививаются навыки использования научной методологии в будущей профессиональной деятельности.

Основные цели семинарского занятия: углубленное изучение учебной дисциплины, закрепление и систематизация теоретических знаний, осуществление контроля за их усвоением. Цели достигаются в результате:

- рассмотрения сложных, трудных для усвоения вопросов, требующих повторения, детализации и доказательности;
- формирования у обучающихся умения давать ответы на поставленные вопросы, высказывать и отстаивать свою точку зрения, свои взгляды, мнения, убеждения;
- выработки единства взглядов по изучаемым вопросам;
- выявления, неувоенного материала и устранения пробелов в знаниях обучающихся для подготовки их к изучению последующих учебных вопросов;
- пополнения знаний и обсуждения, вновь возникших вопросов, связанных с темой семинарского занятия;
- формирования методических навыков ведения дискуссии, публичного выступления;
- установления обратной связи с обучающимися и получения от них необходимой информации при подготовке и проведении последующих занятий.

Помимо прочего, курс «Психологический практикум» призван обеспечить усвоение обучающимися общих основ психологии и на этой основе – специальных проблем социальной психологии.

Цели семинарских занятий по дисциплине «Психологический практикум»:

- проверить, закрепить и углубить знания, полученные обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельной работы;
- развить способность к творческому мышлению в ходе обсуждения вопросов на семинарских занятиях;
- приобрести умения и навыки в использовании психологических техник, технологий и методик, необходимых при осуществлении профессиональной деятельности.

Задачи семинарских занятий по дисциплине «Психологический практикум» – углубленное изучение и возможность последующего использования психологических знаний при осуществлении профессиональной деятельности.

По итогам семинарских занятий по дисциплине «Психологический практикум» обучающиеся должны получить знания об основных категориях психологии, умения применять и использовать полученные в ходе обучения знания в своей профессиональной деятельности, навыки применения современных психотехник и психотехнологий при осуществлении профессиональной деятельности.

При подготовке к семинарским занятиям от обучающегося требуется владение различными видами изложения текста. По отношению к объему исходного текста изложение может быть подробным или сжатым, по отношению к содержанию исходного текста – полным или выборочным. При подготовке сжатого изложения содержания текста необходимо: прочитать текст, определить его тему и главную мысль, отметить изобразительно-выразительные средства; подумать, кому будет адресовано сжатое изложение, какова его цель; выделить в тексте все части;

определить, какие части можно исключить, объединить, попытаться объяснить, почему; составить план сжатого изложения; в каждой части текста отметить главное; отметить то, что возможно объединить; подобрать обобщающие слова и предложения; изложить устно или письменно сжато каждую часть; подумать, как связать части между собой; пересказать подготовленный текст, постараться определить, все ли в нем будет понятно тому, кому оно адресовано.

При подготовке полного (подробного) пересказа текста необходимо: внимательно прочитать текст; выяснить значение непонятных слов; сформулировать тему и основную мысль текста; внимательно перечитать текст; выбрать то, что относится к теме, разделить текст на смысловые и композиционные части, желательно составить план, сделать необходимые выписки, закладки в книге; продумать, как лучше связать смысловые части изложения; какие слова, обороты, предложения для этого использовать; прочитать текст снова, разделяя смысловые и композиционные части его значительными паузами; написать или пересказать анализируемый текст.

В целом, в целях повышения продуктивности подготовки обучающихся к семинарским занятиям по дисциплине «Психологический практикум», можно предложить алгоритм, т.е. систему последовательных действий, выполняя которые можно постепенно грамотно и легко продвигаться к поставленной цели при подготовке к выступлению на семинаре:

1. Четко уяснить тему, цель работы, внимательно прочитать, продумать предложенный преподавателем план к изучаемой теме, осмыслить содержание каждого вопроса плана;

2. Внимательно изучить указанную основную и дополнительную литературу, затем найти ее в фонде библиотеки или в читальном зале;

3. После внимательного изучения указанной основной и дополнительной литературы, проработать конспект лекции, определить, какие вопросы получили детальное рассмотрение, а какие затронуты обзорно или вообще не нашли отражение в тексте лекции;

4. Просмотреть материал учебника, обратив особое внимание на изучение вопросов, которые составят предмет рассмотрения на семинаре; основные положения, раскрытые в учебнике, записать в свои рабочие тетради;

5. После просмотра материала учебника, обращения особого внимания на изучение вопросов, которые составят предмет рассмотрения на семинаре; основные положения, раскрытые в учебнике, записи в свои рабочие тетради, необходимо приступить к работе с текстом источника. По каждому вопросу подобрать фактический текстовый материал, иллюстрирующий определенные теоретические положения, взятые из текста лекции, учебника или самостоятельно выделенные обучающимся;

6. На основе осмысления материала всех изученных источников по теме продумать логику ответа по каждому вопросу плана, сделав соответствующие записи в рабочих тетрадях;

7. Записать вопросы, отметив отдельные места текста источника, которые вызвали затруднения, чтобы выяснить их на семинарском занятии.

### **8.3. Методические рекомендации по подготовке к аудиторным занятиям в интерактивной форме**

Интерактивные формы обучения рассматриваются как способ познания, осуществляемый в виде совместной деятельности обучающихся. Суть интерактивного обучения состоит в том, что учебный процесс организован таким образом, что практически все обучающиеся оказываются вовлеченными в процесс познания, они имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и думают. Совместная деятельность обучающихся в процессе познания, освоения учебного материала означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности. Причем, происходит это в атмосфере доброжелательности и взаимной поддержки, что позволяет не только получать новое знание, но и развивает саму познавательную деятельность, переводит ее на более высокие формы кооперации и сотрудничества.

При изучении дисциплины «Психологический практикум» проводятся следующие виды интерактивных форм обучения: круглый стол, просмотр и обсуждение видеofilmа, дискуссия, написание докладов и рефератов, публичная презентация проекта.

Дискуссия как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Учебной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы, сопровождающееся обменом идеями, суждениями, мнениями в группе.

Эффективность использования учебной дискуссии как метода обучения по дисциплине «Психологический практикум» определяется целым рядом факторов: актуальность выбранной проблемы; сопоставление различных позиций участников дискуссии; информированность, компетентность и научная корректность дискуссионщиков; владение методикой дискуссионной процедуры; соблюдение правил и регламента и др.

Каждая дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволило выделить следующие их особенности. Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии. В стадию оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей, предложений, пресечение учителем личных амбиций отклонений от темы дискуссии. Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

При подготовке к дискуссии обучающийся должен обратить внимание на вопросы, вынесенные на дискуссию, подобрать литературу, подтверждающую положения, которые он хочет отстаивать в ходе дискуссии, выработать стратегию отстаивания своей точки зрения.

Реферат – это продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных

результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на исследуемую проблему.

Доклад, сообщение – это продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

При подготовке обучающихся к просмотру и обсуждению видеофильма по дисциплине «Психологический практикум» необходимо помнить, что при работе с видеофильмом большое значение имеет подготовительный этап перед просмотром фильма, который организуется преподавателем. Обучающиеся заранее подготавливаются к просмотру фильма – им дается тема домашнего задания, которая раскрывает основные положения или основную научную терминологию, отраженную в фильме, если необходимо создается психологический комментарий, словарь, содержащий объяснение закономерностей формирования и протекания психических явлений, которые могут быть для них интересны и полезны в дальнейшей профессиональной деятельности. Традиционно просмотр видеофильма включает в себя три этапа: допросмотровой, просмотровой, послепросмотровой.

Допросмотровой этап представляет весь объем информации, необходимой для восприятия, интерпретации и, в конечном этапе адекватного понимания фильма. На данном этапе должно уделяться внимание сложной научной терминологии, используемой в дисциплине «Психологический практикум». Чтобы выявить уровень подготовки преподаватель может провести опрос обучающихся по заданной ранее теме. Если уровень подготовки низкий, соответственно преподаватель кратко еще раз разъясняет сложные моменты из темы.

Просмотровой этап подразделяется на первоначальный просмотр (для общего понимания сюжета, содержания фильма) и детальный просмотр (направленный на формирование и оптимизацию навыков). При первичном просмотре обучающиеся выражают свою позицию и оценку увиденного, комментируют проблемы, затронутые в фильме. При вторичном (детальном просмотре) важно учитывать временной критерий, поэтому рекомендуется просматривать фильм небольшими отрывками для снятия возможных трудностей и лучшего понимания увиденного.

Основная цель послепросмотрового этапа – подведение итогов просмотра, анализ и обсуждение фильма. На данном этапе предлагаются такие упражнения как: дискуссия, обсуждение, обмен мнениями.

При подготовке обучающихся к публичной презентации проекта необходимо помнить, что презентация – эффективный способ донесения информации, наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение и его содержательные функции. Презентация (от английского слова – представление) – это набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, который хранится в файле специального формата с расширением PP. Термин «презентация» (иногда говорят «слайд-фильм») связывают, прежде всего, с информационными и рекламными

функциями картинок, которые рассчитаны на определенную категорию зрителей (пользователей).

К основным правилам создания презентаций по дисциплине «Психологический практикум» относятся следующие положения:

1. Прежде чем приступить к созданию презентации, следует четко представлять (понимать), что вы собираетесь донести до аудитории, что вы собираетесь ей (аудитории) рассказать. Поэтому необходимо просмотреть как можно больше литературы по данной теме, составить список материалов и иллюстраций, которые вам необходимы. Определить, какие материалы и иллюстрации необходимо отсканировать, найти в Интернете или, наконец, нарисовать самим.

2. В презентации не должно быть ничего лишнего. Каждый слайд должен представлять собой звено, логически связанное с темой повествования, и работать на общую идею презентации.

3. Не перегружайте слайды лишними деталями (не увлекайтесь анимацией). Анимацию следует использовать только с целью привлечения внимания к основным, ключевым моментам слайда. Не забывайте, что звуковые и визуальные эффекты не должны отвлекать внимание от основной (важной) информации.

«Круглый стол» в современном значении выражение употребляется как название одного из способов организации обсуждения некоторого вопроса. Этот способ характеризуется тем, что: цель обсуждения — обобщить идеи и мнения относительно обсуждаемой проблемы; все участники круглого стола выступают в роли пропонентов (должны выражать мнение по поводу обсуждаемого вопроса, а не по поводу мнений других участников); отсутствие набора нескольких ролей характерно не для всех круглых столов; все участники обсуждения равноправны; никто не имеет права диктовать свою волю и решения.

При подготовке к круглому столу обучающийся должен проанализировать тематику мероприятия, подобрать литературу, соответствующую данной проблеме, оценить мнения и высказывания разных авторов, составить свое мнение. Важным моментом при подготовке к участию в круглом столе обучающийся должен составить конспект выступления и проработать возможные варианты доказывания своей точки зрения.

#### **8.4. Рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, выполняемый обучающимися без непосредственного контакта с преподавателем или управляемый преподавателем опосредованно через специальные учебные материалы; неотъемлемое обязательное звено процесса обучения, предусматривающее, прежде всего индивидуальную работу обучающихся в соответствии с установкой преподавателя или учебника, программы обучения. Типами самостоятельной работы обучающихся при изучении курса «Психологический практикум» являются:

- формирование умений выявлять во внешнем плане то, что от них требуется, на основе данного им алгоритма деятельности и посылок на эту деятельность,



содержащихся в условии задания (например, работа с учебником, конспектом лекций и др.);

- формирование знаний-копий и знаний, позволяющих решать типовые задачи (например, доклады и рефераты);

- формирование у обучающихся знаний, лежащих в основе нетиповых задач (например, курсовые работы);

- создание предпосылок для творческой деятельности (например, дипломные работы).

Самостоятельная работа обучающегося под руководством преподавателя протекает в форме делового взаимодействия: обучающийся получает непосредственные указания, рекомендации преподавателя об организации самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию управления через учет, контроль, коррекцию ошибочных действий.

Непосредственная организация самостоятельной работы обучающихся протекает в два этапа. Первый этап – это период начальной организации, требующий от преподавателя непосредственного участия в деятельности обучаемых, с обнаружением и указанием причин появления ошибок. Второй этап – период самоорганизации, когда не требуется непосредственного участия преподавателя в процессе самостоятельного формирования знаний обучающихся.

Напряженность учебного труда особенно возрастает в условиях быстрого переключения с одного вида учебной деятельности на другой, а также при неожиданных сменах учебных ситуаций (действий) в процессе проявления высокой эмоциональности и ее перемены в ходе обучения. Высокая степень умственного напряжения при низкой двигательной активности может повлечь за собой изменения вегетативных функций, повышенное кровяное давление, гормональные сдвиги и др. Умственные перегрузки, особенно в ситуациях, когда обучающийся занимается самостоятельно, без контроля преподавателя, могут привести к истощению нервной системы, ухудшению памяти и внимания, потере интереса к учебе и общественной работе. Справиться с умственными перегрузками помогают физические упражнения, рациональное питание, правильный режим учебного труда, использование рациональных приемов работы.

Применительно к организации самостоятельной работы обучающегося необходимо знать правила рациональной организации умственной работы:

1. Входить в работу нужно не сразу, не рывком, а постепенно втягиваясь в нее. Физиологически это обосновывается тем, что в основу всякой деятельности положено образование динамического стереотипа – относительно устойчивой системы условно-рефлекторных связей, образующихся при многократном повторении одних и тех же воздействий внешней среды на органы чувств.

2. Необходимо выработать ритм труда, равномерное распределение работы на протяжении всего дня, недели, месяца и года. Ритм служит средством психического побуждения человека и играет в его жизни исключительно высокую роль.

3. Нужно соблюдать последовательность в решении всяких дел.

4. Разумно сочетать чередование труда и отдыха.

5. Наконец, важным правилом плодотворной умственной деятельности является общественное и личностное значение выполняемого труда.

Со временем навыки культуры умственного труда переходят в привычку и становятся естественной потребностью личности обучающегося. Внутренняя собранность и организованность есть результат четко организованного режима труда, волевых проявлений и систематического самоконтроля.

В процессе самостоятельного изучения тем и разделов курса «Психологический практикум», а также при самостоятельном выполнении заданий по дисциплине «Психологический практикум» обучающимся рекомендуется:

1) более глубоко изучить понятийно-категориальный аппарат (основные общие и частные понятия, с помощью которых описываются изучаемые явления);

2) изучаемые явления и феномены точно классифицировать и выявить зависимость между ними;

3) обобщить и представить эти зависимости в наиболее рациональном для восприятия и запоминания виде (наглядное изображение систематизированных представлений дает возможность более продуктивно и на длительный срок запечатлеть в сознании усвоенные знания);

4) закреплять знания в области дисциплины «Психологический практикум» практическим их применением в процессе коммуникативного общения, принятия решений.

### **8.5. Рекомендации по подготовке к зачету**

Зачет является формой промежуточной аттестации обучающихся.

Зачет по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины по билетам, утвержденным на кафедре и подписанными заведующим кафедрой. Вопросы по дисциплине, входящие в состав билетов, доводятся до сведения обучающихся в период лекций и других учебных занятий.

Цель зачета – проверить сложившуюся у обучающегося систему знаний и оценить степень ее усвоения. Тем самым зачет содействует решению главной задачи учебного процесса – подготовке высококвалифицированных специалистов.

В ходе проведения зачета оценивается:

- уровень освоения обучающимся материала, предусмотренного рабочей программой;

- уровень способности видеть практические приложения знаний, позволяющие решать профессиональные задачи;

- обоснованность, четкость, краткость изложения ответов;

- правильность и грамотность речи обучающегося.

При подготовке обучающихся к сдаче зачета по дисциплине «Психологический практикум» рекомендуется:

- ознакомиться с вопросами, вынесенными на зачет, проанализировать степень своей готовности к ответам на эти вопросы;

- спланировать режим подготовки к зачету, позволяющий избежать перегрузок и стрессов;

- наметить план подготовки ответов на вопросы;

- составить список литературы для подготовки к зачету, заблаговременно заказать соответствующие книги в библиотеке;
- повторить материал учебной дисциплины, включая конспекты лекций, конспекты источников и литературы, материалы практических занятий;
- посетить консультацию (при ее проведении), задать преподавателю интересующие вопросы;
- определить логику ответов на вопросы, подготовить развернутые планы ответов на вопросы;
- наметить тактику поведения при сдаче зачета.

Подготовка к зачету только по лекционному материалу недостаточна, необходимо использовать также иную учебную литературу и дополнительные источники.

### **8.6. Рекомендации по подготовке к экзамену**

Экзамен является формой итоговой оценки уровня освоения обучающимися образовательной программы в целом.

Экзамен по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины по билетам, утвержденным на кафедре и подписанными заведующим кафедрой. Экзаменационные вопросы по дисциплине, входящие в состав билетов, доводятся до сведения обучающихся в период лекций и других учебных занятий. Перед экзаменом преподаватель, принимающий экзамен, проводит предэкзаменационную консультацию.

Предэкзаменационная консультация проводится за два дня до экзамена. Явка на консультацию не обязательна.

На консультации преподаватель отвечает на сложные и трудные вопросы, особенно, если они слабо освещены в учебной литературе; обращает внимание обучающихся на наиболее характерные ошибки, допускаемые обычно при ответах на вопросы.. Если вопрос не сложен, преподаватель лишь ориентирует обучающихся на правильные ответы и отослать к источникам (учебник, закон).

В экзаменационные билеты включаются вопросы из разных разделов курса. Перечень вопросов и билеты обновляются ежегодно преподавателями, которые читают лекции по данному предмету.

Преподаватель должен разъяснить обучающимся порядок проведения экзамена, критерии оценки ответов, дать советы по плану ответа, напомнить о том, что на экзамене можно пользоваться только программой. Первая группа обучающихся не должна превышать шести человек. На подготовку к ответу обучающемуся дается не менее 30 минут. С разрешения преподавателя обучающийся может взять второй билет. В этом случае отличная оценка исключается. На экзамене разрешается пользоваться только чистыми текстами вузовской учебной программы и литературой по согласованию с преподавателем. Если обучающийся пользуется другими источниками, преподаватель, не выслушав ответа, выставляет ему оценку «неудовлетворительно».

Обучающийся обязан явиться к началу экзамена, имея при себе надлежащим образом оформленную зачетную книжку, которая предъявляется экзаменатору до

начала экзамена. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

При определении требований к экзаменационным оценкам по дисциплине «Психологический практикум» преподаватель руководствуется следующим:

- оценка «отлично» ставится обучающемуся, если он: показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей; умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы; устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутриспредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации; последовательно, четко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторяет дословно текст учебника; излагает материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя; самостоятельно и рационально использует наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применяет систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использует для доказательства выводы из наблюдений и опытов; самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета, который легко исправляет по требованию преподавателя; имеет необходимые навыки;

- оценка «хорошо» ставится, если обучающийся: показывает знания всего изученного программного материала; дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала, определения понятий, неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя; умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутри предметные связи; применяет полученные знания на практике в видоизмененной ситуации, соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины; не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточниками (правильно ориентируется, но работает медленно);

- оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся: усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно; показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки; допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении; испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий; отвечает неполно на вопросы преподавателя (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте; обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну – две грубые ошибки;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся: не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений; не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу; при ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя; не может ответить ни на один их поставленных вопросов; полностью не усвоил материал.

### **8.7. Рекомендации по написанию докладов, рефератов**

Научный доклад представляет собой исследование по конкретной проблеме, изложенное перед аудиторией слушателей. Доклад - это устный текст, значительный по объему, представляющий собой развернутое, глубокое изложение определенной темы.

Подготовка доклада включает в себя следующие этапы: определение цели доклада; подбор необходимого материала содержания доклада; составление плана доклада, работа над текстом: распределение собранного материала в необходимой логической последовательности; композиционное оформление доклада: вступление, основная часть и заключение; запоминание текста доклада, подготовка тезисов выступления (текст небольшого объема, в котором кратко сформулированы основные положения доклада); «разыгрывание доклада», т.е. произнесение доклада с соответствующей интонацией, мимикой, жестами.

Изучение литературы по выбранной теме желательно начинать с просмотра нескольких учебников по изучаемой дисциплине. Это позволит получить общее представление о вопросах исследования. Дальнейший поиск необходимой информации предполагает знакомство с тремя группами источников. Первая группа

- это официальные документы российского Правительства. Вторая группа включает монографии, научные сборники, справочники. К третьей группе относятся материалы периодической печати - журнальные и газетные статьи. Именно в этой группе в основном содержатся новые сведения и факты, приводятся последние цифровые данные. В список вносится литература за последние 5 лет (старше – в виде исключения).

После того, как работа по подбору источников завершена и имеется определенное представление об избранной теме, можно составить предварительный план. При этом необходимо учесть, что предварительно составленный план будет изменяться и корректироваться в процессе дальнейшего изучения темы. И хотя этот план не имеет конкретно обозначенных границ, его составление позволит сформировать основу создаваемого доклада и уже на этом этапе обозначить контуры будущего выступления. В дальнейшем, по мере овладения изучаемым материалом, начальный план можно будет дополнять, совершенствовать и конкретизировать. Работу над текстом будущего выступления можно отнести к наиболее сложному и ответственному этапу подготовки научного доклада. Именно на этом этапе необходимо произвести анализ и оценку собранного материала, сформулировать окончательный план. Приступая к работе над текстом доклада, следует учитывать структуру его построения.

Научный доклад должен включать три основные части: вступление, основную часть, заключение.

Вступление представляет собой краткое знакомство слушателей с обсуждаемой в докладе проблемой. Необходимо начать с главной мысли, которая затем займет центральное место. Удачно сформулированные во вступлении несколько фраз способны обеспечить успех всего доклада.

Основная часть является логическим продолжением вопросов, обозначенных автором во введении. Именно в этой части доклада предстоит раскрыть тему выступления, привести необходимые доказательства и аргументы. Выбор аргументов и их расположение зависят от характеристики аудитории. Аргументы - это высказывания, приводимые в подтверждение тезиса и свидетельствующие о его истинности, справедливости.

Тезис - это главное утверждение докладчика, которое он старается обосновать и доказать. Требования к основному тезису выступления: фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления; суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти; мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

Для того чтобы правильно построить основную часть своего доклада, необходимо составить ее подробный план. Важность составления такого плана связана с основной задачей автора. Он должен в течение 10 минут, отведенных на основную часть, суметь представить и изложить авторскую точку зрения по обозначенной в теме доклада проблеме.

План развития основной части должен быть ясным. Предмет выступления должен раскрываться конкретно и стройно. Должно быть подобрано как можно больше фактологических материалов и необходимых примеров.

При подготовке к выступлению необходимо учесть особенности устной речи. Устная речь творится непосредственно, не терпит задержки, промедления. Это заставляет говорящего (отвечающего) выражать свои мысли относительно несложными по структуре предложениями и ограничивать длину фраз, иначе слушатель к концу фразы забудет ее начало.

Реферат (нем. Referat, от лат. refere - докладывать, сообщать) - письменный доклад или выступление по определенной теме, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда, литературы по определенной теме.

Реферат как форма самостоятельной учебной деятельности обучающихся в вузе представляет собой рассуждение на определенную тему на основе обзора литературы нескольких источников информации в целях доказательства или опровержения некоторой главной мысли (тезиса), в котором информация источников используется для аргументации, иллюстрации и т.д. Цель написания такого рассуждения – подготовка обучающегося к проведению собственного научного исследования и к правильному оформлению его описания в соответствии с установленными требованиями.

Задача обучающихся по этому виду интеллектуальной деятельности заключается в следующем: находить научную литературу по теме реферата; работать с литературой, отбирая только ту информацию, которая соответствует теме реферата и помогает доказать тезисы; анализировать проблему, факты, явления; систематизировать и обобщать данные, делать выводы; оценивать теоретическое и практическое значение рассматриваемой в реферате проблемы; аргументировать свое мнение, оценки, выводы; выстраивать логику изложения; корректно указывать источник информации, автора излагаемой точки зрения; правильно оформлять научную работу (ссылки, список использованной литературы, рисунки, таблицы).

Самостоятельность обучающихся при написании реферата проявляется в выборе темы, ракурса рассмотрения темы, источников для раскрытия темы, тезиса, аргументов для его доказательства, конкретной информации из источников, способа группировки и обобщения информации, структуры изложения, а также в обосновании выбора темы, в оценке ее актуальности, практического и теоретического значения, в выводах.

Реферат по дисциплине «Психологический практикум» включает следующие аспекты содержания исходного документа (оптимальная последовательность аспектов зависит от назначения реферата):

- предмет, тема, цель работы (указываются в том случае, если они не ясны из заглавия документа);

- метод или методология проведения работы (целесообразно описывать в том случае, если они отличаются новизной или представляют интерес с точки зрения данной работы. Широко известные методы только называются. В рефератах документов, описывающих экспериментальные работы, указывают источники данных и характер их обработки);

- результаты работы (описываются предельно точно и информативно). Приводятся основные теоретические и экспериментальные результаты, фактические данные, обнаруженные взаимосвязи и закономерности. При этом отдается предпочтение новым результатам и данным долгосрочного значения, важным открытиям, выводам, которые опровергают существующие теории, а также данным, которые, по мнению автора документа, имеют практическое значение. Следует указывать пределы точности и надежности данных, а также степень их обоснованности);

- область применения результатов (важно указывать для патентных и т.п. документов);

- выводы (могут сопровождаться рекомендациями, оценками, предложениями, гипотезами, описанными в исходном документе);

- дополнительная информация (включает данные, не существенные для основной цели исследования, но имеющие значение вне его основной темы. Можно указывать название организации, в которой выполнена работа, сведения об авторе исходного документа, ссылки на ранее опубликованные документы и т.п. При наличии в исходном документе серьезных ошибок и противоречий могут даваться примечания автора реферата и редактора).

Этапы подготовки реферата по дисциплине «Психологический практикум» тесно связаны с его ролью и местом в учебном процессе. Работа над рефератом предполагает достаточно длительную подготовительную деятельность.

Прежде всего, необходимо выбрать тему. Тема реферата, как правило, предлагается преподавателем. В тех случаях, когда обучающемуся дается возможность самому сформулировать тему предстоящего реферата, необходимо обратить особое внимание на четкую формулировку темы, которая не должна быть ни слишком абстрактной и обширной, ни слишком узкой, т.к. могут возникнуть проблемы с поиском литературы.

После выбора темы необходимо приступить к знакомству с литературой. В большинстве случаев преподаватель предоставляет обучающимся список рекомендованной литературы, из которого следует выбрать подходящую по теме литературу.

Выбрав подходящую литературу и прочитав ее, следует сделать выписки.

Прочитав основную литературу и законспектировав ее, необходимо составить план реферата. План реферата в подавляющем большинстве включает в себя: введение, основную часть, разделенную на пункты, заключение. В тексте обязательны ссылки на использованную литературу, особенно при оформлении цитат.

Структура реферата должна полностью соответствовать плану работы. Введение должно составлять 2-3 страницы. В нем должна быть обоснована актуальность темы, определены, вопросы, которые будут рассмотрены в реферате. В основной части реферата в соответствии с планом должны быть разобраны поставленные вопросы. И, наконец, в заключении, которое, как правило, составляет 2 страницы, должны быть сформулированы основные выводы по сделанной работе.



Оформление реферата. Написание реферата является завершающим этапом при работе над заявленной темой реферата. Работа выполняется на листах бумаги формата А-4, которые следует потом сброшюровать. Объем текста реферата определяется содержанием документа (количеством сведений, их научной ценностью и/или практическим значением), а также доступностью и языком реферируемого документа. Рекомендательный средний объем текста реферата 850 печатных знаков. Как правило, объем реферата может составлять от 15 до 25 страниц компьютерного текста 14 кеглем при полуторном интервале. Допускается оформление рефератов в рукописном варианте, по своему объему примерно соответствующему печатному (в большинстве случаев 20-25 страниц рукописного текста соответствует 15 машинописным).

Реферат должен включать в себя титульный лист (с указанием организации, где выполнена работа, кафедры, дисциплины, автора, полного названия реферата, преподавателя, места и года написания), план работы, текст (который должен соответствовать плану), список использованной литературы. В реферате в обязательном порядке должны присутствовать сноски, оформленные с общепринятыми правилами.

Текст работы может быть написан от руки, напечатан на машинке или компьютере. В любом случае он должен быть доступным для прочтения и аккуратным. Страницы должны быть пронумерованы. Основные части реферата необходимо выделить в самом тексте реферата, а не только в плане.

### **8.8. Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий**

Критериально-ориентированные тесты (тесты) – тип тестов, предназначенных для определения уровня индивидуальных достижений относительно некоторого критерия на основе логико-функционального анализа содержания заданий. В качестве критерия (или объективного эталона) рассматриваются конкретные знания, умения, навыки, необходимые для успешного освоения изучаемого материала и последующего выполнения профессиональной деятельности.

По дисциплине «Психологический практикум» для обучающихся в качестве контроля освоения изучаемого материала могут быть проведены тестовые работы по темам «Психология конфликта», «Психология профессионального общения».

Перед тестированием обучающийся получает от преподавателя методические рекомендации по выполнению данной работы. Выполнение тестовой работы предполагает конкретное теоретическое и практическое применение знаний по практической психологии. Для ее выполнения необходимо, прежде всего, усвоить основной понятийный аппарат и основные программные вопросы по курсу «Психологический практикум», используя при этом литературные источники, указанные в качестве основных и дополнительных.

Работа оценивается в зависимости от правильности ответов на поставленные в тесте вопросы. Каждый обучающийся выполняет одну тестовую работу по каждому обозначенному разделу курса.

## **9. Фонд оценочных средств**

### **9.1. Вопросы для проведения зачета**

1. Понятие личности и ее социально-психологические особенности.
2. Социально-психологические типы личности.
3. Понятие, содержание, стадии, факторы и институты социализации.
4. Социальная идентичность личности.
5. Я-концепция: понятие и составляющие компоненты.
6. Социальная адаптация личности.
7. Локус-контроля: понятие и содержание.
8. Ролевые аспекты личности. Интернализация.
9. Понятие установки. Компоненты установки и ее функции.
10. Особенности восприятия человека человеком.
11. Социальная установка, ее виды и свойства.
12. Стереотипы восприятия.
13. Природа предубеждения и дискриминации. Значение предрассудков и предубеждений.
14. Некоторые виды предубеждений: расизм, сексизм, гомофобия.
15. Понятие дискриминации. Осмысленная дискриминация.
16. Понятие и виды групп в социальной психологии.
17. Основные социально-психологические характеристики малой группы.
18. Социально-психологические феномены в малой группе.
19. Психология больших социальных групп.
20. Общая характеристика динамических процессов в малой группе. Базовые законы групповой динамики.
21. Межличностные отношения: доверие и сплоченность.
22. Групповое взаимодействие: планирование совместной работы и проверка ее результатов.
23. Общая характеристика взаимодействия. Содержание и динамика взаимодействия людей.
24. Разновидности взаимодействия людей.
25. Межгрупповые взаимодействия. Генезис межгрупповых процессов.
26. Межгрупповая дифференциация и ее процессы.
27. Межгрупповая интеграция ее феномены.
28. Феномены межгрупповой интеграции: групповая аффилиация, групповая открытость, межгрупповая толерантность и межгрупповая референтность.
29. Понятие психического воздействия. Методы психического воздействия на личность.
30. Групповые влияния на индивидуальное поведение.
31. Плюсы и минусы группового принятия решений. Процессы деиндивидуализации личности и физической анонимности.
32. «Сдвиг риска» и групповая поляризация. Теории групповой поляризации.
33. Симптомы подверженности группы «группомыслию».
34. Влияние группового давления на модификацию и искажение суждений.

35. Креативное решение проблем в результате влияния меньшинства на большинство.
36. Социальная фасилитация и социальная ингибиция.
37. Массовидность и социальная леность.
38. Понятие «социальная среда» и личность. Формирование конвенционных значений.
39. Понятие «перегрузка» с точки зрения социальной психологии. Когнитивная перегрузка, анонимность.
40. Влияние окружающей среды на чувства и поведение человека.
41. Погода и настроение (весна и безрассудство; жара и агрессия; лунный свет и психические расстройства).
42. Внешняя обстановка как фактор, влияющий на благополучие человека.
43. Достоинства и недостатки большого города. Факторы обуславливают опыт жизни в крупном городе.
44. Социальная активность личности: природа деятельности личности, ориентации и установки.
45. Место и значение личности в группе, ее главные проблемы и факторы, обуславливающие поведение.
46. Положительное воздействие общности на индивида. Факторы индивидуального психологического развития человека.
47. Отрицательное влияние группы на личность.
48. Групповые нормы как регулятор межличностных отношений.
49. Самочувствие личности в группе.
50. Теория Л. Фестингера: процесс социального сличения.
51. Механизм перцептивной защиты. Сущность эффекта «ожидания». Феномены когнитивной сложности. Социальные дилеммы.
52. Культуральные и гендерные особенности, влияющие на вклад личности в работу группы.
53. Оказание помощи и причинение вреда: природа просоциального поведения и агрессия.
54. Понятие общения и его структура. Источники трудностей в общении. Два аспекта отношений: деловые и межличностные. Цели общения. Виды общения.
55. Общение в профессиональной деятельности работников сервиса (коммуникативная подструктура).
56. Роль восприятия и познания людьми друг друга в совместной деятельности. Стереотипы восприятия. Влияние личностных качеств на общение.

## **9.2. Вопросы для проведения экзамена**

1. Понятие личности и ее социально-психологические особенности. Социально-психологические типы личности.
2. Понятие, содержание, стадии, факторы и институты социализации. Социальная идентичность личности.
3. Я-концепция: понятие и составляющие компоненты.
4. Социальная адаптация личности.

5. Локус-контроля: понятие и содержание.
6. Ролевые аспекты личности. Интернализация.
7. Понятие установки. Компоненты установки и ее функции. Социальная установка, ее виды и свойства.
8. Особенности восприятия человека человеком. Стереотипы восприятия.
9. Природа предубеждения и дискриминации. Значение предрассудков и предубеждений.
10. Психологическая природа и сущность расизма, сексизма, гомофобии.
11. Понятие дискриминации. Осмысленная дискриминация.
12. Понятие и виды групп в социальной психологии. Основные социально-психологические характеристики малой группы.
13. Социально-психологические феномены в малой группе.
14. Психология больших социальных групп.
15. Общая характеристика динамических процессов в малой группе. Базовые законы групповой динамики.
16. Межличностные отношения: доверие и сплоченность.
17. Групповое взаимодействие: планирование совместной работы и проверка ее результатов.
18. Общая характеристика взаимодействия. Содержание и динамика взаимодействия людей.
19. Разновидности взаимодействия людей.
20. Межгрупповые взаимодействия. Генезис межгрупповых процессов.
21. Межгрупповая дифференциация и ее процессы.
22. Межгрупповая интеграция ее феномены.
23. Феномены межгрупповой интеграции: групповая аффилиация, групповая открытость, межгрупповая толерантность и межгрупповая референтность.
24. Понятие психического воздействия. Методы психического воздействия на личность.
25. Групповые влияния на индивидуальное поведение.
26. Плюсы и минусы группового принятия решений. Процессы деиндивидуализации личности и физической анонимности.
27. «Сдвиг риска» и групповая поляризация. Теории групповой поляризации.
28. Симптомы подверженности группы «группомыслию».
29. Влияние группового давления на модификацию и искажение суждений.
30. Креативное решение проблем в результате влияния меньшинства на большинство.
31. Социальная фасилитация и социальная ингибция.
32. Массовидность и социальная лень.
33. Понятие «социальная среда» и личность. Формирование конвенционных значений.
34. Понятие «перегрузка» с точки зрения социальной психологии. Когнитивная перегрузка, анонимность.
35. Влияние окружающей среды на чувства и поведение человека.

36. Погода и настроение (весна и безрассудство; жара и агрессия; лунный свет и психические расстройства).
37. Внешняя обстановка как фактор, влияющий на благополучие человека.
38. Достоинства и недостатки большого города. Факторы обуславливают опыт жизни в крупном городе.
39. Социальная активность личности: природа деятельности личности, ориентации и установки.
40. Место и значение личности в группе, ее главные проблемы и факторы, обуславливающие поведение.
41. Положительное воздействие общности на индивида. Факторы индивидуального психологического развития человека.
42. Отрицательное влияние группы на личность.
43. Групповые нормы как регулятор межличностных отношений.
44. Самочувствие личности в группе.
45. Механизм перцептивной защиты. Сущность эффекта «ожидания». Феномены когнитивной сложности. Социальные дилеммы.
46. Культуральные и гендерные особенности, влияющие на вклад личности в работу группы.
47. Оказание помощи и причинение вреда: природа просоциального поведения и агрессия.
48. Понятие общения и его структура. Источники трудностей в общении. Два аспекта отношений: деловые и межличностные. Цели общения. Виды общения.
49. Общение в профессиональной деятельности работников сервиса (коммуникативная подструктура).
50. Роль восприятия и познания людьми друг друга в совместной деятельности. Стереотипы восприятия. Влияние личностных качеств на общение.
51. Предмет психологии сервиса, основные задачи и направления исследования.
52. Место психологии сервисной деятельности в системе наук и ее основные методологические принципы.
53. Психологические факторы организации процесса обслуживания.
54. Роль психологических явлений и их особенности в системе сервиса.
55. Общение – основа профессиональной деятельности и поведения специалиста по сервису.
56. Коммуникативные технологии в деятельности сервисной службы.
57. Обратная связь между людьми. Функции и виды обратной связи.
58. Регуляция взаимодействия и взаимоотношений людей. Образы-представления партнеров друг о друге.
59. Три формы организации совместной деятельности. Психофизиологическая совместимость. Психологическая совместимость. Социально-психологическая совместимость.
60. Виды социальных мотивов взаимодействия.

61. Сущность взаимопонимания. Идентификация, эмпатия и рефлексия как основные механизмы взаимопонимания в процессе общения. Качества личности, влияющие на процессы общения.

62. Взаимосодействие – взаимопротиводействие. Причины недопонимания.

63. Необходимые условия для достижения взаимопонимания.

64. Конфликт как социальный феномен. Теории конфликтов.

65. Понятие, признаки и виды конфликтов.

66. Структура (стороны конфликта, предмет конфликта, образы предмета конфликта, мотивы конфликта, позиции сторон) и функции конфликта.

67. Классификация стилей поведения индивида в конфликте: избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество и соперничество.

68. Способы урегулирования конфликтных ситуаций: доминирование, компромисс, интеграция. Конфликт и манипуляция.

69. Конфликтные личности. Приемы общения с конфликтными личностями

70. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Стимулирование конфликтов.

71. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов.

72. Регулирование конфликтов (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные технологии).

73. Прекращение конфликтов. Предпосылки разрешения конфликтов. Управляющие воздействия: пресечение, гашение, преодоление, устранение.

74. Основные формы завершения конфликта (насилие, примирение, разъединение).

75. Правила и ошибки активного слушания. Техники повторения, перефразирования и интерпретации.

76. Ведение деловой беседы. Установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы, привлечение внимания к теме разговора. Навыки эмоционального контакта.

### **9.3. Примерная тематика письменных работ (реферат, доклад и др.)**

#### **Семестр 5**

##### *Раздел 1. Социальная психология личности*

##### *Тема 1. Личность в социальном мире. Ролевые аспекты личности*

1. Влияние окружающей среды на чувства и поведение человека.

2. Механизмы адаптации к «перегрузкам».

3. Социальная ответственность: вмешательство свидетелей в критические ситуации, готовность доверять и содействовать незнакомцу, вежливость.

4. Погода и настроение (весна и безрассудство; жара и агрессия; лунный свет и психические расстройства).

5. Внешняя обстановка как фактор, влияющий на благополучие человека.

6. Достоинства и недостатки большого города. Факторы обуславливают опыт жизни в крупном городе.

7. Социальная активность личности: природа деятельности личности, ориентации и установки.

*Тема 2. Установки и стереотипы первого впечатления. Предубеждения и дискриминации*

1. Особенности восприятия человека человеком.
2. Социальная установка, ее виды и свойства.
3. Природа предубеждения и дискриминации.
4. Значение предрассудков и предубеждений в визуальной психодиагностике.
5. Понятие дискриминации. Осмысленная дискриминация.

*Раздел 2. Психология группового взаимодействия*

*Тема 3. Социально-психологические характеристики малой группы*

1. Диагностика мотивов аффилиации (А. Мехрабиан).
2. Измерение нормативных предпочтений в группе О.И. Комиссаровой.
3. Методика «Q – сортировка» (В. Стефансон).
4. Тест «Пульсар» (оценка социально-психологического уровня развития группы) Л.Г. Почебут.
5. Диагностика лидерских способностей (Е. Жариков, Е. Крушельницкий).
6. Определение уровня лидерского потенциала.
7. Самооценка лидерства.

*Тема 4. Социально-психологические характеристики малой группы*

1. Статус и власть. Статусное согласие.
2. Формальные и неформальные интеракции.
3. Межличностные отношения: доверие и сплоченность.
4. Групповое взаимодействие: планирование совместной работы и проверка ее результатов.
5. Формальные групповые цели и краткосрочные задачи.
6. Групповая динамика и групповая эффективность.
7. Типы формальных интеракций в малой группе.
8. Методика изучения сплоченности коллектива Р.С. Немова.
9. Определение индекса групповой сплоченности Сिशора.
10. Шкала субъективного благополучия.
11. Экспресс-диагностика доверия (по шкале Розенберга).

*Тема 5. Психология межгруппового взаимодействия*

1. Внутригрупповой фаворитизм
2. Межгрупповая дискриминация.
3. Теория социальной идентичности Г. Тэджфела и Д. Тернера.
4. Восприятие чужой группы через стереотип.
5. Экспериментальные исследования психологии межгрупповых отношений.
6. Объективные условия совместной межгрупповой деятельности.
7. Характер непосредственного межгруппового взаимодействия.
8. Экспертная диагностика взаимодействия в малых группах (А.С. Чернышов, С.В. Сарычев).
9. Экспертная диагностика интерактивной согласованности в малых группах (А.С. Чернышов, С.В. Сарычев).

10. Интегральная удовлетворенность трудом.
11. Диагностика личностной и групповой удовлетворенности работой.
12. Определение деятельностной эффективности организации (В. Зигерт, Л. Ланг).

*Тема 6. Процессы группового влияния на индивидуальное поведение.*

*Социальная фасилитация*

1. Групповые влияния на индивидуальное поведение.
2. Плюсы и минусы группового принятия решений. Процессы деиндивидуализации личности и физической анонимности.
3. «Сдвиг риска» и групповая поляризация. Теории групповой поляризации.
4. Симптомы подверженности группы «группомыслию».
5. Влияние группового давления на модификацию и искажение суждений.
6. Креативное решение проблем в результате влияния меньшинства на большинство.
7. Социальная фасилитация и социальная ингибиция.
8. Массовидность и социальная лень.
9. Методика измерения уровня макиавеллизма личности (МАК-ШКАЛА) Р. Кристи и Ф. Гейс.
10. Методика диагностики склонности к психологическому индуцированию (тест «Внушаемость») С.В. Клаучек, В.В. Деларю.
11. Методика диагностики манипулятивного отношения (по шкале Т. Банта).

*Тема 7. Социальная среда и ее влияние на человека*

1. Влияние окружающей среды на чувства и поведение человека.
2. Механизмы адаптации к «перегрузкам».
3. Социальная ответственность: вмешательство свидетелей в критические ситуации, готовность доверять и содействовать незнакомцу, вежливость.
4. Погода и настроение (весна и безрассудство; жара и агрессия; лунный свет и психические расстройства).
5. Внешняя обстановка как фактор, влияющий на благополучие человека.
6. Достоинства и недостатки большого города. Факторы обуславливают опыт жизни в крупном городе.
7. Социальная активность личности: природа деятельности личности, ориентации и установки.

*Тема 8. Социально-психологическая характеристика в группе*

1. Место и значение личности в группе, ее главные проблемы и факторы, обуславливающие поведение.
2. Групповые нормы как регулятор межличностных отношений.
3. Культуральные и гендерные особенности, влияющие на вклад личности в работу группы.
4. Дилеммы Л. Кольберга.
5. Диагностика морального сознания.
6. Методика и диагностика самочувствия, активности и настроения (Методика САН) В.А. Доскина, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шарай и М.П. Мирошникова.
7. Социально-психологические процессы в малой группе.



8. Лидер и руководитель: социально-психологический аспект.

9. Руководство и принятие решений в малой группе.

10. Стили руководства: психологическая характеристика.

*Тема 9. Общение как социально-психологический феномен*

1. Общие социально - психологические особенности профессионального общения работников сервиса.

2. Роль и ролевые ожидания в процессах общения.

3. Вербальное общение. Язык и речь. Диалоговое общение.

4. Язык телодвижений. Средства невербального общения: жесты, мимика, пантомимика.

5. Умение слушать. Приемы эффективного слушания.

6. Роль восприятия и познания людьми друг друга в совместной деятельности.

7. Стереотипы восприятия. Влияние личностных качеств на общение.

8. Исследование общения в социальной психологии.

9. Значение общения для развития индивида и социальных общностей.

10. Общение и деятельность.

11. Речь как средство коммуникации.

12. Теория трансактного анализа Э.Берна.

13. Точность межличностной перцепции.

14. Условия эффективности и технологии убеждающего воздействия.

## **Семестр 6**

### *Раздел 1. Психология сервиса*

#### *Тема 1. Общетеоретические основы психологии сервиса*

1. Основные задачи и направления исследования психологии сервиса.

2. Психология сервиса как актуальное научное направление, обусловленное объективной практикой.

3. Место психологии сервисной деятельности в системе наук и ее основные методологические принципы

4. Психологические факторы организации процесса обслуживания.

5. Особенности поведения работников сервисной службы в психологически значимых рабочих ситуациях.

6. Роль психологических явлений и их особенности в системе сервиса.

7. Общение – основа профессиональной деятельности и поведения специалиста по сервису.

8. Коммуникативные технологии в деятельности сервисной службы.

9. Значение коммуникативной компетентности работников в сфере деятельности сервисной службы.

#### *Раздел 2. Психология взаимоотношения и взаимопонимания*

#### *Тема 2. Психология взаимодействия людей. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия*

1. Функции социальной перцепции.

2. Механизмы восприятия: стереотипизация, идентификация, проекция, эмпатия, социальная рефлексия, аттракция, децентрация, каузальная атрибуция.

3. Прогнозирование ситуации межличностного восприятия.
4. «Эффекты», возникающие при восприятии людьми друг друга. Эффект ореола («галлоэффект»), эффект новизны и первичности, а также эффект, стереотипизации.
5. Методы изучения межгрупповых отношений.
6. Особенности изучения и исследования межэтнического восприятия в системе межгрупповых отношений.
7. Концепция этноцентризма У. Самнера.
8. Интракционистский подход М. Шерифа.
9. Полевые эксперименты М. Шерифа.
10. Теория социальной идентичности Г. Тэджфелла и Д. Тернера.
11. Внутригрупповой фаворитизм. Внешнегрупповая дискриминация.
12. Значение проблематики межгрупповых отношений.
13. Практические проблемы межгрупповых отношений.

*Тема 3. Психология взаимоотношения людей*

1. Теория обмена (Дж Хоманс).
2. Символический интеракционизм (Дж Мид, Г Блумер).
3. Управление впечатлениями (Е Гофман).
4. Психологическая теория (С. Фрейд).
5. Регуляция взаимодействия и взаимоотношений людей.
6. Формы организации совместной деятельности.
7. Психофизиологическая совместимость.
8. Психологическая совместимость.
9. Социально-психологическая совместимость.

*Тема 4. Психологические особенности межличностного взаимопонимания*

1. Проблема понимания человека человеком. Взаимопонимание как социально-психологический феномен.
2. Трактовка феномена взаимопонимания у отечественных ученых (Андреевой Г.М., Бодалева А.А., Давыдова Г.А., Обозова Н.Н. и др.).
3. Идентификация, эмпатия и рефлексия как основные механизмы взаимопонимания в процессе общения.
4. Качества личности, влияющие на процессы общения.
5. Взаимосодействие – взаимопротиводействие. Причины недопонимания.
6. Необходимые условия для достижения взаимопонимания между людьми.
7. Опросник В.Ф. Ряховского для определения уровня общительности.
8. Методика «Потребность в общении» Ю.М. Орлова.
9. Методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко.
10. Методика диагностики доминирующей стратегии психологической защиты в общении В.В.Бойко.
11. Исследование уровня эмпатийных тенденций (И.М. Юсупов).
12. Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко.
13. Методика диагностики уровня развития рефлексивности (опросник Карпова А.В.).

14. Методика Н. Холла на эмоциональный интеллект.
15. Опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко.

*Тема 5. Психология конфликта*

1. Конфликт как многоуровневое, многомерное и многофункциональное социально-психологическое явление.
2. Сущностные свойства конфликта.
3. Методы разрешения конфликтов.
4. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П.Ильин и П.А.Ковалев).
5. Тест «Самооценка характера» Р. Кэттелла.
6. Тест «Самооценка личности» (1-й вариант) и Тест «Самооценка личности» (2-й вариант).
7. Тест «Самооценка комплекса неполноценности».
8. Тест «Знаете ли вы себя?».
9. Теории конфликтов.

*Тема 6. Психология профессионального общения*

1. Развитие коммуникативных, интерактивных, перцептивных умений. Развитие сенситивности.
2. Механизмы социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия: «новизны», «первичности», «ореола», «стереотипа».
3. Типы и средства общения. Вербальная и невербальная коммуникация.
4. Выявление ведущих модальностей в поведении.
5. Навыки невербального общения.
6. Развитие приемов общения. Нарушение общения.
7. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Эмпатия в общении.
8. Правила и ошибки активного слушания. Техники повторения, перефразирования и интерпретации.

*Тема 7. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте*

1. Ведение деловой беседы. Установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы, привлечение внимания к теме разговора. Навыки эмоционального контакта.
2. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники формулирования открытых и закрытых вопросов. Использование обратной связи.
3. Приемы ведения дискуссии и спора. Психологические приемы убеждения в споре. Приемы воздействия на участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Нечестные приемы, уловки в споре.
4. Деловое общение в рабочей группе. Развитие сотрудничества в трудовом коллективе.
5. Отработка навыков ведения переговоров. Правила ведения переговоров.
6. Техника и тактика аргументирования, приемы аргументации.
7. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.
8. Публичное выступление: приемы развития ораторского искусства. Использование жестов. Культура речи делового человека.

### *Тема 8. Методы психического воздействия*

1. Особенности психического воздействия в профессиональном общении.
2. Основные методы психического воздействия в профессиональном общении.
3. Манипуляции в общении и их нейтрализация
4. Основные механизмы психического воздействия и манипулирования: внушение, подражание, заражение и убеждение.
5. Описание прямого и косвенного способов убеждения. Особенности применения руководителем приемов суггестии.
6. Методы нейтрализации приемов психического воздействия в деловом общении.

### *Тема 9. Самодиагностика конфликтности личности*

1. Понятие агрессивности и конфликтности в повседневном общении.
2. Феномен социальной ориентации при разрешении конфликтов.
3. Социальные ловушки в конфликтных ситуациях.
4. Стресс и социальные изменения как результат конфликтов.
5. Оказание помощи и причинение вреда: природа просоциального поведения и агрессия.
6. Коммуникативная культура и этика общения в конфликте.
7. Психологические аспекты переговорного процесса в конфликтных ситуациях.
8. Конфликтное общение в публичном выступлении.
9. Роль имиджа в конфликтном общении.
10. Ошибки и эффекты при построении образа другого, приводящие к возникновению конфликтных ситуаций.

## **10. Перечень основной и дополнительной литературы**

### **10.1. Основная литература**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Эксмо. 2004. 511 с.
2. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2010. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=220529>
3. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=460588>
4. Майерс Д. Социальная психология/пер. с англ. СПб.: Питер, 1997. 725 с.
5. Парыгин Б.Д. Социальная психология. СПб.: изд-во Гуманитарного университета, 2003. 442 с.
6. Платонов Ю.П. Основы социальной психологии. М.: Речь, 2004. 269 с.
7. Рапохин Н.П. Прикладная психология: учебное пособие. М.: Форум: ИНФРА-М, 2007. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=130127>
8. Свенцицкий А.Л. Социальная психология. М.: Аспект-Пресс, 2003. 363 с.
9. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология. М.: Инфра-М, 2005.

10. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=394238>

11. Социальная психология: учебник для студентов вузов/Под ред. А.М. Столяренко. 2-е изд., доп. М.: ЮНИТИДАНА, 2012. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=394238>

12. Сухоруков М.М., Исаков В.В. Психологические особенности работы предприятий сервиса. СПб.: Бизнес и право, 2000. 173 с.

13. Чернова Г.Р. Социальная психология: Учебник для вузов. СПб.: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2010. 766 с.

14. Шибутани Т. Социальная психология. Ростов н/Д.: Феникс, 2002. 533 с.

### 10.2. Дополнительная литература

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: История и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2004. 336 с.

2. Атватер И. Я Вас слушаю. Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. М.: Знание, 1988. 311 с.

3. Бэрн Р.С., Керр Н.А., Миллер Н. Социальная психология группы: процессы, решения, действия. СПб.: Питер, 2003. 644 с.

4. Веренберг Р., Веренберг К. Психология общения. Полный курс. М.: издательство «ЭКСМО», 2007. 423 с.

5. Войскунский А.Е. Я говорю, мы говорим: Очерки о человеческом общении. М.: Знание, 1990. 321 с.

6. Горбунова М.Ю. Социальная психология. М.: Владос Пресс, 2007. 522 с.

7. Горянина В.А. Психология общения. Учебник. СПб.: «Питер», 2014. URL: [http://www.coolreferat.com/Общая\\_психология.\\_Конспект\\_лекций,\\_Дмитриева\\_Н.Ю.\\_часть1](http://www.coolreferat.com/Общая_психология._Конспект_лекций,_Дмитриева_Н.Ю._часть1)

8. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2009. 625 с.

9. Еремина Т.И. Визуальная психодиагностика: экспресс-методы идентификации личности по внешности, мимике и жестам. М.: Академия. 2012. 177 с.

10. Коноплева Н.А. Психология делового общения [электронный ресурс]: учеб. пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462793>

11. Лебедева А.Е. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Томск: Кафедра ТУ, ТУСУР, 2012. 421 с.

12. Леонтьев А.А. Психология общения. 2-е изд., испр. и доп. М.: Смысл, 1997. 411 с.

13. Общение и оптимизация совместной деятельности/под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушека. М.: изд-во МГУ, 1987. 562 с.

14. Организационная психология/Под ред. А.Б. Леоновой. М.: Инфра М, 2013. 422 с.

15. Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании? Двенадцать уроков по психотехнологии проникновения в подсознание собеседника. М.: Дело, 2002. 348 с.

16. Сергеева А.В. Русские: стереотипы поведения, традиции, ментальность [электронный ресурс]. М.: Флинта: Наука, 2010. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=454263>

17. Степанов С.С. Живая психология. Уроки классических экспериментов. М.: ПЕР СЭ, 2004. 218 с.

18. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [электронный ресурс]: учеб. пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=490958>

19. Чалдини Р. Психология влияния. Как научиться убеждать и добиваться успеха/Роберт Чалдини; [пер. с англ. О. Елимахова]. М.: Эксмо, 2010. 416 с.

20. Чернова Г., Слотина Т. Психология общения. Учеб. пособие. СПб.: «Питер», 2012. 522 с.

#### **10.4. Учебно-методическое обеспечение для организации самостоятельной работы обучающихся**

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы/пер. с англ. СПб.: Лениздат, 1992. 732 с.

2. Гарбера. Саратов: Научная книга, 2003. 533 с.

3. Изард К.Е. Психология эмоций. СПб.: Питер, 2009. 811 с.

4. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы: учебное пособие. СПб.: Питер, 2000. 699 с.

5. Ильин Е.П. Психология воли: учебное пособие. СПб.: Питер, 2000. 713 с.

6. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб.: Питер, 2008. 422 с.

7. Капрара Дж., Сервон Д. Психология личности. СПб.: Питер, 2007. 537 с.

8. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. М.: МГУ, 2009. 423 с.

9. Леви В.Л. Искусство быть другим. М.: Знание, 1980. 322 с.

10. Мандель Б.Р. Дифференциальная психология. Модульный курс: учебное пособие для вузов. М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=471764>

11. Пиз А. Язык жестов / пер. с англ. Воронеж: МОДЭК, 1992. 951 с.

12. Психологический словарь. /Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Астрель: АСТ: Транзиткнига, 2006. 622 с.

13. Тейлор Ш. Социальная психология. Изд. 10-е. СПб.: Питер, 2004. 685 с.

14. Цветков Э. Тайные пружины человеческой психики, или как расширить сферу своего влияния. М.: «ЦЕНТР-2000», 1993. 199 с.

#### **10.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online». URL: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

2. Сайт факультета психологии МГУ. URL: [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

3. Электронная библиотека. URL: [www.e-library.ru](http://www.e-library.ru)

4. On-line тесты, тестовые методики, подборка тренинговых упражнений для детей и взрослых, психологическая библиотека, документация психолога. URL: <http://www.psy-files.ru/>

5. Профессиональные психологические тесты ВСЕТЕСТЫ.RU. URL:

<http://vsetesti.ru/>

6. Российская психология. Информационно-аналитический портал. URL: <http://www.rospsy.ru/>

7. Сайт «Мир психологии». URL: <http://psychology.net.ru/>

8. «Флогистон: психология из первых рук...». URL: <http://flogiston.ru/>

9. Психологическая лаборатория. URL: [http://vch.narod.ru/lib\\_link.htm](http://vch.narod.ru/lib_link.htm)

10. «Практическая психология». URL: <http://psynet.narod.ru/main.htm>

11. Электронные психологическая библиотека. PSYLIB. URL: <http://www.psylib.kiev.ua/>

12. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (тексты по психологии на русском языке. URL: <http://cyberleninka.ru/article/c/psihologiya>

13. Большая психологическая энциклопедия. URL: <http://psychology.academic.ru/>

14. Словари, справочники, энциклопедии. URL: <http://www.lebed.com/slovo.html>

15. Тексты научных трудов. URL: <http://znanium.com>

## **11. Информационное и программное обеспечение**

### **11.1. Программное обеспечение**

Для успешного освоения всех тем дисциплины «Психологический практикум», обучающийся использует следующие программные средства: лицензионное программное обеспечение: ОС Microsoft Windows XP/7, офисный пакет Microsoft Office 2007 и выше, канал связи с Интернетом.

### **11.2. Информационно-справочные системы**

Для успешного освоения всех тем дисциплины «Психологический практикум», обучающийся использует следующие информационно-справочные системы: электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС (URL: <https://refdb.ru/look/1516258-p5.html>); ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М» (URL: <http://pandia.ru/text/77/279/68601.php>); ресурсы «Российской государственной библиотеки» (URL: <http://www.rsl.ru/>) при изучении всех разделов и тем по дисциплине «Психодиагностика».

## **12. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Помещения для проведения лекционных, практических занятий по дисциплине «Психологический практикум» укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для предоставления учебной информации обучающимся. При проведении лекций и семинаров используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций.